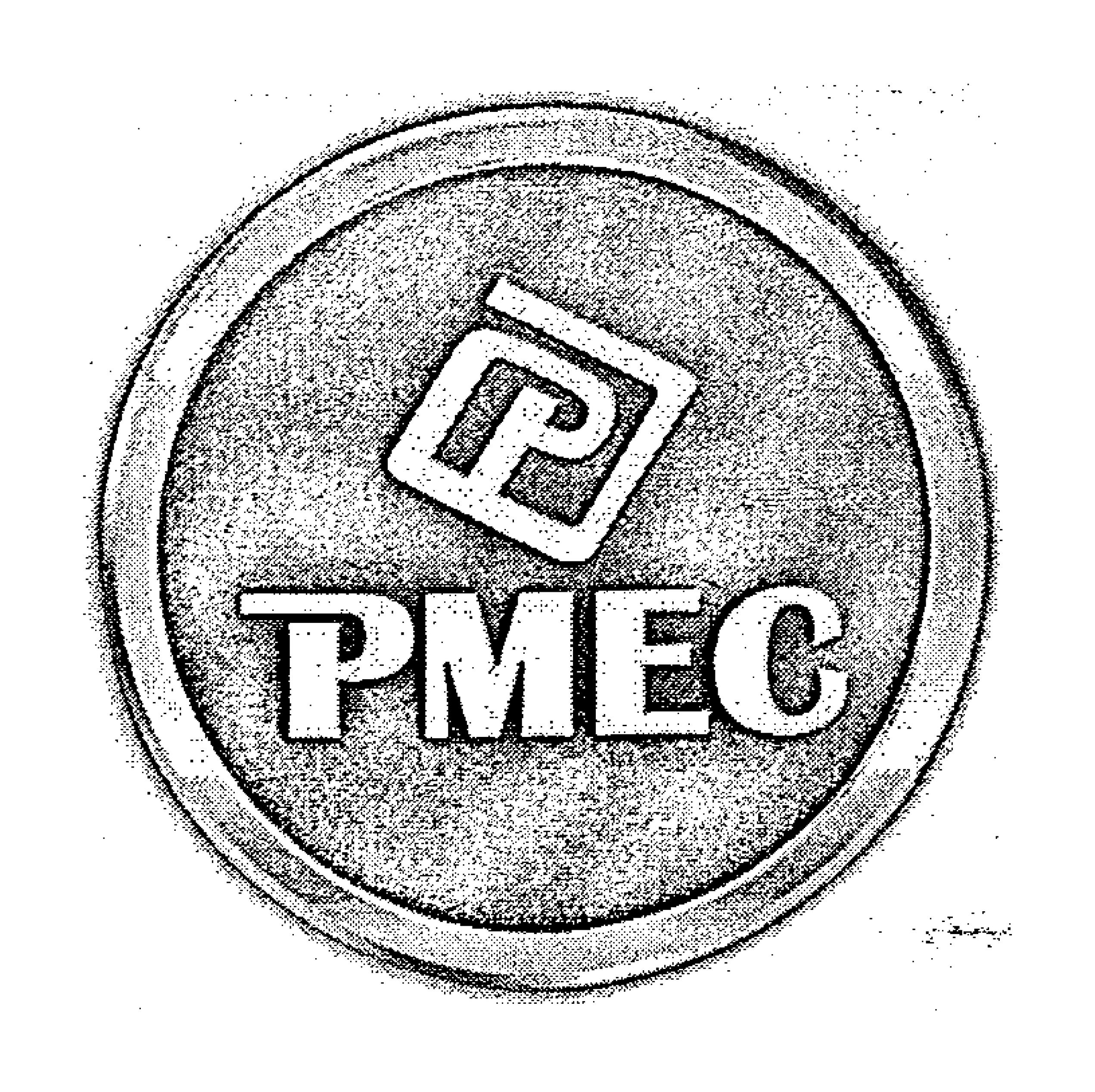
249
Guaranteed

KNOWLEDGE Skills Attitude



المناهج التدريبية

تسويق
الخدمات التامينية



تسويق الخدمات التأمينية

٢٠١١

إعداد المادة العلمية

خبراء مركز الخبرات المهنية للإدارة .. بميك

المستشار العلمي

أ. د. عبد الرحمن توفيق

المحتويات

مدخل إلى الخدمات التأمينية من وجهة نظر تسويقية

تعريف التأمين:

عرفت المادة (٧٤٧) من القانون المدني المصري رقم ١٣١ لسنة ١٩٤٨ التأمين بأنه: "عقد يلتزم المؤمن (جهة التأمين) بمقتضاه أن يؤدي إلى المؤمن له أو إلى المستفيد الذي اشترط التأمين لصالحه مبلغًا من المال أو إيرادًا (راتبًا)، أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث، أو تحقق الخطر المبين بالعقد، وذلك في نظير قسط أو أية دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له للمؤمن".

الفرق بين نظام التأمين وبين عقد التأمين (البوليصة أو الوثيقة):

يفرق شرح القانون بين نظرية التأمين وعقده، فنظرية التأمين ليست إلا تعاونًا منظمًا تنظيمًا دقيقًا بين عدد كبير من الناس معرضين جميعًا لخطر واحد؛ حتى إذا تحقق الخطر بالنسبة لبعضهم، تعاون الجميع في مواجهته بتضحية قليلة يبذلها كل منهم، يتلافون بها أضرارًا جسيمة تحيق بمن نزل الخطر به منهم؛ فالتأمين إذن تعاون محمود، تعاون على البر والتقوى.

أما عقد التأمين فيعد الصيغة القانونية لتحقيق التعاون الذي يهدف إليه نظام التأمين، فعقد التأمين هو الوسيلة العملية لتنفيذ فكرته وتحقيق أغراضه.

نبذة عن نشأة التأمين في العالم وفي مصر:

عرفت البشرية التأمين منذ قدم التاريخ في صورة التكافل بين أفراد المجتمع لمواجهة تكاليف باهظة بالنسبة للفرد الواحد مثل تكافل الأسر الفرعونية لمواجهة تكاليف التحنيط، أو تكافل التجار العرب في مواجهة خسائر رحلات الصيف والشتاء.

أما تاريخ ظهور التأمين بمعناه الفني الحديث، فيرجع إلى أواخر القرن الرابع عشر الميلادي في أوروبا بدءًا بالتأمين البحري، ثم التأمين ضد الحريق بعد حريق لندن الشهير عام ١٩٦٦ الذي أتى على ١٣٠٠٠ منزل، ثم انتشر هذا التأمين فيما بعد في ألمانيا وفرنسا وأمريكا، ثم ظهر التأمين على الحياة فيما بعد كنظام تابع للتأمين البحري على حياة البحارة ضد الحوادث البحرية وهجمات القراصنة، ثم تطورت تأمينات الحياة وانتشرت نتيجة الثورة الصناعية، واستخدام الماكينات وخطورتها على العمال.

أما في مصر فقد بدأ التأمين بها خلال النصف الثاني من القرن التاسع عشر مع الشركات الأجنبية لتقديم الغطاء التأميني لإنتاج وإدارة القطن، ومع مطلع القرن العشرين بدأت الشركات المشتركة تظهر في مصر وتأسست الشركة الأهلية للتأمين بالإسكندرية سنة ١٩٠٠ ثم شركة الإسكندرية للتأمين سنة ١٩٢٨ ثم شركة الشرق للتأمين سنة ١٩٣١ ثم شركة مصر للتأمين ١٩٣٤. وبعد حرب ١٩٥٦ تمت تصفية الشركات الفرنسية والإنجليزية، ثم تم تأميم جميع الشركات في ١٩٦١ بعد إنشاء الشركة المصرية لإعادة التأمين عام ١٩٥٨ وأصبح سوق التأمين المصري قاصرًا على ثلاث شركات للتأمين المباشر تمتلكها الدولة بالكامل وهي: التأمين الأهلية، والشرق للتأمين، ومصر للتأمين؛ بالإضافة إلى شركة متخصصة في إعادة التأمين هي المصرية لإعادة التأمين. ومع سياسة الانفتاح الاقتصادي، وبموجب قانون الاستثمار رقم ٣٤ لسنة ١٩٧٤؛ بدأ السماح بإنشاء شركات التأمين الخاصة التي بلغت نحو ٢٠ شركة جديدة حتى الآن.

ويعد التأمين على الحياة من أقدم أنواع التأمين كالتأمين البحري الذي يعد أقدم أنواع التأمين؛ إذ إنه كان يؤمن على حياة قبطان السفينة في نفس وثيقة التأمين على السفينة.

وكان معروفًا منذ مئات السنين في بعض بلاد الحضارة القديمة كمصر والصين والهند أن بعض الجماعات تتعاون فيما بينها على تخفيف ما تتعرض له الأسرة من حاجة وحرمان عند وفاة عائلها، وذلك عن طريق تقديم الإعانات والمساعدات المالية لأفراد الأسرة المنكوبة، ولكن هذه المساعدات كانت في الغالب لا تكفي لتعويض الأسرة ماديًا عن فقد عائلها؛ فضلاً عما فيها من مساس بالكرامة الإنسانية. ولذلك اتجه التفكير بعد ذلك إلى البحث عن وسيلة أفضل لتعويض الأسرة عن فقد عائلها، فنشأت فكرة التأمين على رب الأسرة عند الوفاة، وأول وثيقة للتأمين على الحياة أصدرها الأفراد في لندن سنة ١٥٨٢ على حياة شخص لصالح شخص آخر في حالة وفاته خلال مدة ١٢ شهرًا. ولم يعرف التأمين في الدول العربية إلا في أواخر القرن الماضي وأوائل القرن الحالي.

وفي الوقت الراهن أصبح سوق التأمين المصري يمثل محورًا حافزًا يصب في قنوات التنمية الاقتصادية، ويسهم في التطور الاقتصادي وتنمية المدخرات والاستثمارات الوطنية، ويؤدي دورًا حيويًا في حماية الأفراد والمشروعات والممتلكات، والوفاء بالمسئوليات من خلال التزامه بسداد التعويضات لحاملي وثائق التأمين. وقد سعت مصر دائمًا لأن يحتل سوق التأمين لديها مكانة رائدة على مستوى صناعة التأمين الإقليمية و العالمية.

ويخضع سوق التأمين المصري للإشراف والرقابة في ظل القانون رقم ١٠ لعام ١٩٨١ وتعديلاته التي كان آخرها القانون رقم ١١٨ لسنة ٢٠٠٨، كما تخضع الصناديق الخاصة للقانون رقم ٥٤ لعام ١٩٧٥.

ويتألف السوق في ٣٠ / ٦ / ٢٠٠٩ من ٢٩ شركة وجمعية تأمين، منها ٥ شركات تمارس نشاط تأمينات الأشخاص وتأمينات الممتلكات والمسئوليات معًا، و٩ شركات تمارس تأمينات الممتلكات والمسئوليات، و٦ شركات تمارس نشاط تأمينات الأشخاص، و٧ شركات تمارس التأمين التكافلي، وشركة تأمين صادرات وجمعية واحدة للتأمين التعاوني؛ بالإضافة إلى ٦٣٨ صندوق تأمين خاص، و٤ صناديق حكومية، و٤ مجمعات للتأمين. هذا بالإضافة إلى الاتحاد المصري للتأمين، ومكتب مراقبة البضائع، وخبراء التأمين، والوسطاء، ومراقبي حسابات شركات التأمين.

عناصر عقد التأمين:

التأمين له ٣ عناصر لا يقوم بدونها، وهذه العناصر كما يصرح شراح القانون هي:

- الخطر المؤمن منه.
- قسط التأمين.
- مبلغ التأمين.

أولاً: الخطر: يقصد بالخطر في عقد التأمين الحادث الاحتمالي المستقبلي، ومعنى كون الحادث احتماليًا أنه قد يقع وقد لا يقع، دون أن يكون وقوعه أو عدم وقوعه متوقفًا على إرادة أحد العاقدين، بل إن ذلك موكول إلى القدر وحده، وذلك كموت المؤمن على حياته أو بقائه حيًا إلى وقت معين، أو غرق البضاعة، أو حريق المنزل المؤمن عليه؛ فهذه وغيرها أمور احتمالية، قد تحدث وقد لا تحدث.

ثانيًا: قسط التأمين: هو محل التزام المؤمن عليه، وهو الاشتراك الذي يدفعه لشركة التأمين في مقابل تعهدها بدفع قيمة التعويض عند وقوع الخطر وحصول الضرر.

وهناك علاقة وثيقة بين قسط التأمين ومبلغ التأمين من جهة، وبينه وبين الأخطار المؤمن عليها من جهة أخرى؛ فشركات التأمين تحدد قيمة القسط على أساس مبلغ التأمين المتفق عليه بحيث يزيد القسط بزيادة المبلغ، وينقص بنقصه. وهي من جهة أخرى تحدد قسط التأمين على أساس الأخطار المؤمن منها بحيث إذا زادت احتمالية وقوع الخطر، ارتفع سعر القسط وبالعكس، وهذا ما يعرف بمبدأ "نسبية القسط إلى الخطر".

ثالثًا: مبلغ التأمين: هو محل التزام شركة التأمين، فتتعهد بمقتضاه بأن تدفع للمؤمن عليه، أو للمستفيد الذي يعينه مبلغ التأمين عند وقوع الخطر أو الحادث المؤمن منه، في مقابل الأقساط التي يدفعها المؤمن عليهم لهذه الشركة، ومن ثم كان عقد التأمين عقدًا ملزمًا للجانبين.

أنواع التأمين (تقسيمات التأمين):

التقسيم الأول (من حيث الشكل)	التقسيم الثاني (من حيث الموضوع العملي)
- التأمين التعاوني (التبادلي)	- تأمينات الأشخاص (الحياة، الحوادث الشخصية)
- التأمين التجاري	- التأمينات العامة (الممتلكات)

التقسيم الثالث (من حيث الأساس)	التقسيم الرابع (من حيث النوع)
- تأمين خاص - تأمين عام	- تأمين إجباري - تأمين اختياري

تأمينات الحياة وأهميتها في المجتمع:

يعرف التأمين بأنه نظام اجتماعي لتخفيض الخطر المعرض له الفرد عن طريق تجميع الأخطار المتشابهة، وتوزيع الأعباء المالية المترتبة على تحققها على المشتركين جميعًا. وقد تجلت هذه المعاني الإنسانية النبيلة بكل وضوح في الأشكال الأولى التي تم على أساسها مزاولة أعمال التأمين؛ مثل: جمعيات دفن الموتى عند قدماء المصريين، ونظام تأمين القوافل في رحلتي الشتاء والصيف عند العرب.

ويقوم نظام التأمين على مبادئ التعاون والتكافل والتضامن بين الأفراد المشتركين في النظام، والتي تدعو إلى عدم ترك الفرد سيئ الحظ الذي يتحقق الخطر بالنسبة له يتحمل وحده عبء الخسارة، ولكن يقوم الجميع بالمساهمة في تحملها. وبناء على ذلك يحقق نظام التأمين نفعًا كبيرًا لا يقتصر على المشتركين فيه فحسب، ولكن يمتد إلى المجتمع كله.

ويهتم التأمين على الحياة بتغطية تلك النوعية من الأخطار التي تلحق بذات الشخص مثل الوفاة والعجز الكلي المستديم والتقاعد، وهي أخطار يترتب على تحقيقها فقد الدخل الناتج عن العمل بصورة كلية ودائمة. وقد زادت مؤخرًا أهمية التأمين على الحياة كنتيجة حتمية لزيادة الأهمية النسبية لعنصر العمل كمصدر أساسي إن لم يكن الوحيد للحصول على الدخل، بالإضافة إلى ضعف الروابط الأسرية، وقصور مزايا نظم التأمينات الاجتماعية عن توفير ذلك القدر من المزايا عند تحقق هذه الأخطار.

تشمل تأمينات الحياة أنواعًا كثيرة من العقود يختلف كل نوع منها عن الآخر من حيث شروطه، وما يحققه من مزايا لمقابلة رغبات الأفراد التي تختلف من فرد لآخر، وبذلك يجد كل فرد نوع التأمين الذي يوافق رغبته، ويناسب ظروفه، ويحقق ما يريده. ويمكن تقسيم تأمينات الحياة إلى الأنواع الرئيسية الآتية:

- تأمينات مدى الحياة.
- تأمينات مختلطة.
- تأمينات مؤقتة.
- تأمينات رأس المال.
- عقود الدفعات أو المعاش.

وتزاول معظم شركات التأمين على الحياة هذه الأنواع، وقد تقوم بإصدار أنواع أخرى من التأمينات لمقابلة رغبات الأشخاص. وهذه الأنواع الأخرى عبارة عن مزيج من أنواع التأمين المذكورة كالتأمين ذو الأقساط المتناقصة أو المخفضة في السنوات الأولى




للتأمين، والتأمين لصالح الأطفال، والتأمين المختلط المضاعف، والتأمين لصالح العائلة وغيره؛ وذلك حتى يجد كل فرد في المجتمع النوع الذي يوافق رغبته ويناسب دخله وظروفه.

مزايا التأمين على الحياة من الناحية الاجتماعية:

التأمين على الحياة عامل مهم في محاربة الفقر الذي ينتج عن الخسارة المادية التي تلحق بالشخص بسبب بلوغ سن التقاعد أوالوفاة، أو عجز كامل أو مؤقت نتيجة المرض أو بسبب حادث. ومن هنا تنشأ الأهمية الاجتماعية للتأمين، وكذلك يعمل التأمين على الحياة على نشر التعليم وتيسيره؛ إذ نجد عقودًا غايتها منح الأبناء ضمانًا كافيًا للإنفاق على أنفسهم إذا توفي عائلهم وهم في سن الدراسة. كما أن التأمين يزيل القلق من النفوس؛ إذ يكفل الأمن للمستأمنين أو المستفيدين من التأمين، فيبعث الطمأنينة في نفوسهم.

مزايا التأمين على الحياة من الناحية الاقتصادية:

أما من الناحية الاقتصادية، فإن التأمين على الحياة يعمل على:

١ - زيادة الإنتاج وكفاءته وذلك بأنه يبعث الطمأنينة في نفس العامل أو الموظف، فتزيد مقدرته على الإنتاج؛ إذ إن الشعور بالقلق من شأنه أن يضعف قدرة إنتاج الفرد، فيتأثر الاقتصاد القومي. أما الشعور بالطمأنينة، فيجعل الفرد يقدم على عمله مرتاح البال، وبهذا ترتفع الكفاية في الإنتاج.

٢ - حفظ الثروة المستغلة، فمثلاً يضمن التأمين رأس المال لأهله في حالة وفاة أحد الشركاء المتضامنين، وسحب نصيبه من رأس المال بواسطة ورثته.

٣ - تكوين رؤوس أموال ضخمة، وهذه هي الأهمية الكبرى للتأمين على الحياة بالنسبة للإنتاج بوجه خاص، وللاقتصاد القومي بوجه عام.

وبذلك يمكن الاستفادة من هذه الأموال الضخمة المتجمعة من مبالغ الأقساط الصغيرة في أغراض كثيرة منها المساهمة في إنشاء شركات صناعية أو زراعية أو تجارية أو غيرها. وقد أصبح دور التأمين أساسيًّا في البنيان الاقتصادي؛ إذ لا يكاد يوجد مشروع اقتصادي هام دون أن يسهم التأمين في تمويله بطريق مباشر أو غير مباشر حتى أصبح مدى انتشاره واتساع نطاقه في أي دولة من الدول معيارًا لتقدمها.

ولأهمية التأمين في تلك المجالات، فرضت الدول رقابتها على هيئات التأمين، ووجهت توظيف تلك الأموال الضخمة، وخصصت جزءًا كبيرًا منها لسداد احتياجات المصالح العامة، كما فطنت معظم الدول إلى مزايا التأمين، فعملت على تشجيعه بشتى الوسائل كإعفاء الأقساط والريع الناتج من استثمار أموال التأمين من الضرائب أو تخفيض فئاتها عنها، وكحماية المستأمنين من تعسف الشركات أو غشها، وحماية هذه الشركات من غش المستأمنين ومن المنافسة غير المشروعة فيما بينها.

كما أن بعض الدول جعلت بعض أنواع التأمين إجباريًّا مثل التأمين الاجتماعي الذي يشمل التأمين من المرض، والبطالة، والعجز والشيخوخة، والوفاة، ومن إصابات العمل.

وفي مصر تضمن قانون الضرائب على الدخل رقم ١٨٧ لسنة ٩٣ تعديل بعض أحكام قانون الضرائب على الدخل الصادر بالقانون رقم ١٥٧ لسنة ٨١ مزايا فيما يختص بالإعفاءات الممنوحة لأقساط التأمين، وهي إعفاء أقساط التأمين من الضريبة:

أ) على الرواتب وما في حكمها.

ب) على إيرادات المهن غير التجارية.

ج) من الضريبة العامة على الدخل.

الوعي التأميني وأهم معوقاته:

أصبحت وسائل الإعلام في المجتمع المعاصر تؤدي وظائف على درجة كبيرة من الأهمية كتزويد أفراده بالمعلومات، وتقديم التحليل والتفسير لهذه المعلومات، إلى جانب الاضطلاع بمهمة التثقيف والإعلان. ويسهم هذا التفاعل بين وسائل الإعلام والمجتمع إسهامًا فعالاً في تطوير المجتمع. وفي الآونة الأخيرة تزايد اهتمام الإعلاميين بقضايا التنمية من خلال تعرضهم لهذه القضايا عبر وسائل الاتصال المختلفة.

وتحقيق وظائف الاتصال المعروفة ليس أمرًا ميسورًا لارتباط نشاط الاتصال بمجموعة من العوامل الشخصية المجتمعية؛ لذلك فإن ثقافة الأفراد وتكويناتهم النفسية ومصالحهم وأوضاعهم الاقتصادية والاجتماعية والفكرية - تشكل جزءًا من العوامل التي تواجه نجاح الإعلامي في مخاطبة الناس.

وبدراسة الدور الذي يلعبه الإعلام في نشر ثقافة التأمين (الوعي التأميني) والتثقيف وأهميته، فإننا نجد أنه أمر مهم لتطور صناعة التأمين كسلعة خدمية تسهم في إشاعة الأمن والطمأنينة؛ حيث نشأ نظام التأمين استجابة لحاجة المجتمعات الحديثة للتغطيات التأمينية، وذلك لإحساس تلك المجتمعات بما تواجهه من مخاطر طبيعية ناجمة عن حركة الحياة الحديثة. وقد مارست الحضارات السابقة التأمين بشكل أو بآخر، فنجد أن الإسلام ساهم في ترسيخ مفهوم التأمين والتكافل بين أفراد المجتمع، وحث أفراده على التعاون وجبر الضرر عمن يلحق به؛ تأسيًا بقول الله تعالى: "وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان". وبما روي عن الرسول صلى الله عليه وسلم "إن الأشعريين إذا أرملوا في الغزو أو قل طعام عيالهم بالمدينة جمعوا ما كان عندهم في ثوب واحد، ثم اقتسموه بينهم في إناء واحد بالتسوية؛ فهم مني وأنا منهم"؛ وهناك أيضًا نظام العاقلة الشرعي الذي بموجبه يجمع الأقربون ما لديهم من مال لتسديد الدية عن أحدهم. وعلى الرغم من ذلك الإرث التاريخي لمفهوم التأمين، والكم الكبير من الشركات التي تزوِّد الناس بالخدمات التأمينية؛ إلا أن التأمين لا يزال صناعة مجهولة فنيًا وشرعيًا للكثير من المتعاملين معه، ومرد ذلك إلى أن الخدمة في التأمين مؤجلة، وتعمد إلى الاحتمالية - أي قد تتحقق وقد لا تتحقق - ويتم فيها التعويل على حسن الطالع؛ تفاؤلاً بعدم تحقق الخطر.

وبالنظر إلى الحالة الاقتصادية والاجتماعية للسوق المصري في الفترة الماضية، نجد أن الارتفاع الملحوظ في معدلات البطالة والفقر، وارتفاع الأسعار، وغلاء المعيشة، وفرض ضرائب جديدة على المواطنين - كلها عوامل ساعدت على ضعف الوعي بالتأمين، وعدم إقبال الناس عليه.

الجداول الإكتوارية لحساب معدلات الوفاة:

جدول الحياة والوفاة هو عبارة عن جدول افتراضي يبين عدد الأشخاص الذين يبقون على قيد الحياة في سنوات العمر المختلفة، كما يبين أيضًا احتمالات الحياة والوفاة لكل عمر من هذه الأعمار.

وفي سنة ١٦٩٣ وضع أحد علماء الرياضة جدولاً للحياة، وقد استخدم هذا الجدول في سنة ١٧٥٥ في احتساب أقساط تأمين ثابتة للتأمين مدى الحياة على أساس سن المؤمن عليه عند بدء التأمين، وقد أحدث ذلك تطورًا كبيرًا في صناعة التأمين على الحياة.

وفي التسعينات بدأت تتطور جداول الحياة بناء على عدة دراسات وإحصاءات تمت على عينة عشوائية كبيرة من الناس، ودراسة معدلات المواليد، ومقارنتها بمعدلات الوفاة لكل سن على حدة؛ للوصول إلى معدلات تقريبية لاحتمالات الوفاة لجميع الأعمار.

وتتطور هذه الجداول حينًا بعد حين، فقد كان العمل قائمًا حتى وقت قريب بناء على الإحصاءات التي تمت خلال الفترة من سنة ١٩٢٤ إلى سنة ١٩٢٩ وسميت بجدول ٢٩/٢٤، ثم بعد ذلك تم العمل بجدول ٥٢/٤٩ أي بناء على الإحصاءات التي تمت خلال الفترة من سنة ١٩٤٩ إلى سنة ١٩٥٢ ثم تطور هذا الجدول، وتم العمل بجدول ٧٠/٦٧ أي بناء على الإحصاءات التي تمت خلال الفترة من سنة ١٩٦٧ إلى سنة ١٩٧٠ وما زال العمل قائمًا بهذه الجداول في السوق المصرية حتى الآن.

السوق التأميني واستراتيجيات التسويق

مفهوم السوق:

عندما يحتاج أي فرد إلى شراء بعض الاحتياجات الشخصية، فإنه يتوجه فورًا إلى أقرب محل تجاري تتوفر لديه هذه الاحتياجات لشرائها، وربما يطلب من المحل توصيلها لمنزله.

وهكذا الأمر مع وثائق التأمين، فهي تحتاج إلى آلية يتعرف من خلالها المرء إلى أنواع التغطيات التأمينية المتاحة بالسوق، وإلى مستوى جودة الخدمات التي يتوقع أن يحصل عليها من شركات التأمين المختلفة.

ومثل أي سوق، فإن سوق التأمين تشتمل على الأطراف التالية:

١- البائعون	شركات التأمين وإعادة التأمين
٢- المشترون	العامة من أفراد ومصانع ومحلات تجارية وغيرها
٣- الوسطاء	سماسرة ووكلاء التأمين والمندوبون

ويتم التعامل في سوق التأمين خلال ساعات العمل.

ويتعامل الكثير من طالبي التأمين سواء كانوا أفرادًا أو شركات بشكل مباشر مع ممثلي شركات التأمين؛ حيث يقوم طالب التأمين بتحديد احتياجاته من التأمين، ويتصل مباشرة بعدد من شركات التأمين لمعرفة كم تبلغ أقساط التغطية التأمينية المطلوبة في كل شركة، ومن ثم يتم اختيار ما يناسبهم.

ومن ناحية أخرى، من الممكن استخدام خدمات الوسطاء حيث يعمل الوسيط عادة لصالح عدة شركات تأمين ويسمى وسيطًا غير مرتبط، أو يعمل لدى شركة تأمين واحدة ويسمى وسيطًا مرتبطًا. ويستطيع الفرد التعامل مع الوسطاء لترتيب إجراءات التأمين، أو الحصول على أسعار التأمين، أو معلومات عن التغطيات المتاحة بالسوق.

وظيفة التسويق:

يجب أن يكون لدى أي فرد أو شركة أو مؤسسة تنتج سلعًا وترغب في تسويقها - استراتيجية لبيع هذه السلع؛ حيث يجب أن يؤخذ في الاعتبار البيئة المحيطة. وعادة ما تكون تلك البيئة مرنة جدًا، وتتأثر بعدد من العوامل المختلفة؛ مثل: مستوى النشاط الاقتصادي والدخل، والتغير في الرغبات الفردية والتشريعات الحكومية.

ولكي تضمن الشركة البقاء، يجب أن تقوم بتوفير منتجات أو خدمات يرغب المستهلك في شرائها، وبالفعل يوجد بالسوق مجموعة من المتنافسين يقدمون منتجات مماثلة. إن هذه العلاقة المتداخلة تتطلب الانتباه، ودراسة ما يشار إليه بالمزيج التسويقي، وهو يشمل:

١- السلعة	السلعة أو الخدمة نفسها
٢- السعر	السعر الذي سيباع به المنتج
٣- المكان	التوزيع
٤- الترويج	كيفية بيع المنتج

استراتيجية التسويق:

إن وضع استراتيجية أو خطة للتسويق أمر ضروري سواء لشركة التأمين أو الوسيط لكي ينجح في بيع وثائق التأمين إلى أية شريحة مختارة من المجتمع.

التسويق والبيع:

لا بد للعاملين في المجالات الاقتصادية أن يفرقوا بين وظيفة البيع ووظيفة التسويق، فالبيع وظيفة من وظائف التسويق، وكذلك التسويق والتسعير... إلخ. ويمكن التفرقة بين البيع والتسويق على النحو التالي:

البيع	التسويق
١- التركيز على السلعة أو الخدمة	١- التركيز على احتياجات المستهلك
٢- الشركة تقوم بإنتاج السلع أولاً، ثم يتم التفكير في كيفية بيعها مع تحقيق ربحية مناسبة	٢- يتم تحديد احتياجات السوق أولاً، ثم يتم تحديد كيفية ترجمة ذلك في شكل سلعة تحقق أرباحًا
٣- التركيز على احتياجات الشركة	٣- التركيز على احتياجات السوق

تقسيم السوق:

ما المقصود بتقسيم السوق:

هناك حقيقة أن الأسواق تختلف من مكان لآخر، وأن المستهلكين يختلفون من واحد لآخر سواء من حيث الحاجة أو السلوك.

وبناء على ذلك، فإن المؤسسات تقوم بتقسيم السوق حتى تتمكن من الاستجابة بفاعلية أكبر لاحتياجات المشترين المتوقعين، وهذا يؤدي إلى زيادة المبيعات، ومن ثم زيادة الربح.

طرق تقسيم أسواق المسهلكين (العملاء):

إن تقسيم السوق ليس علمًا، بل هو فقط يحتاج إلى جرعات ضخمة من الذكاء والقدرة. وتشمل طرق تقسيم السوق:

١- التقسيم الجغرافي (أماكن المستهلكين: أقاليم - ريف - مدن).

٢- التقسيم السكاني (السن - الدخل - الجنس).

٣- التقسيم السيكوجغرافي (الشخصية - نمط الحياة).

متطلبات التقسيم الفعال للسوق:

حتى يكون التقسيم فعالاً، يجب أن يكون:

١- قابلاً للقياس: من حيث الحجم، والقوة الشرائية، والسن، والدخل.

٢- متميزًا: فكل قطاع يجب أن يكون متشابهًا في احتياجات المشتري، ويختلف عن احتياجات المشتري في الأقسام الأخرى.

القنوات التسويقية:

إن اختيار القناة التسويقية المناسبة من أهم بنود استراتيجية العمل لشركات التأمين لكي تحقق أكبر عائد ممكن، وعادة ما تختار الشركة من بين القنوات الآتية:

- نظام البيع المباشر عن طريق المركز الرئيسي.
- نظام سماسرة التأمين.
- نظام مندوبي التأمين (المنتجين).

نظام البيع المباشر عن طريق المركز الرئيسي:

تقوم فيه شركة التأمين بالاتصال المباشر بطالب التأمين، ويستلزم الأمر استخدام وسائل مختلفة للإعلان مثل: المجلات الدورية - أجهزة الإعلام المسموعة والمرئية - المنتجين.

وتظهر أهمية هذا النظام بالنسبة للشركات الحديثة التي تفتقر إلى الخبرة، ومن ثم يتولد لديها الشعور بالخوف من التوسع؛ خشية حدوث خسارة مالية.

نظام سماسرة التأمين:

السمسار هو شخص أو شركة ينحصر نشاطها في مجال التأمين، ويختلف السمسار عن الوكيل من حيث إن الأول وكيل للمؤمن له وليس لشركة التأمين.

ويعد السمسار خبيرًا في التأمين، ويقوم بتقديم النصح والمشورة، ويبرم العقود الخاصة بالمؤمن له.

وتتم معظم عمليات التأمين على الأعمال التجارية في معظم أسواق التأمين المتطورة عبر السماسرة المسجلين.

السمسار غير مكلف بالعمل لحساب شركة تأمين معينة، وإنما يقوم باختيار الشركة التي توفر التغطية المناسبة لمتطلبات واحتياجات عملائه (المؤمن لهم).

نظام مندوبي التأمين (المنتجين):

المنتج هو ممثل الشركة أمام جمهور العملاء، ومن ثم يعد مرآة تعكس صورة الشركة التي يمثلها.

منتج مرتبط: له راتب ثابت، ويتمتع بكافة مزايا العاملين بالشركة؛ بالإضافة إلى العمولات التي تمنح له نظير إنتاجه الشخصي.

منتج غير مرتبط: يتقاضى عمولته على إجمالي العمليات التي يحققها للشركة (أو يتمتع بنظام الحوافز).

الوسائل الحديثة للتسويق:

تتجه أسواق التأمين بالعالم نحو تطوير وسائل التسويق بهدف تنمية هذه الصناعة التي تعد إحدى دعائم الاقتصاد القومي، ويمكن أن يتم تسويق الوثائق بالبريد المباشر، أو بالطريقة الآلية، أو عن طريق الإنترنت.

وفي ما يلي سنتناول أهم هذه الطرق:

التسويق الإلكتروني:

يعد الاتجاه نحو زيادة الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة من أهم سمات العصر الحديث، وخاصة في الآونة الأخيرة. ويتعاظم دور التجارة الإلكترونية في مجال تسويق السلع والخدمات عبر شبكة الإنترنت كأحد مظاهر العولمة.

ويطلق مصطلح التجارة الإلكترونية على جميع عمليات البيع أو الشراء أو الخدمات التي تتم بين الشركات التجارية أو الأفراد والحكومات... والتي تعتمد على المعالجة الإلكترونية للبيانات من خلال شبكات الحاسب الآلي.

ومن المتوقع أن تؤثر التطورات التكنولوجية السريعة التي نشهدها حاليًا في الهياكل الأساسية للقطاعات الاقتصادية المختلفة ومنها قطاع التأمين.

عدم استجابة شركات التأمين – خاصة في الدول النامية – لمثل هذه التطورات يجعلها في موقف تنافسي ضعيف أمام الشركات الأجنبية التي تعتمد على المفاهيم التكنولوجية الحديثة.

فالدول النامية ما تزال تفتقر إلى المقومات المادية والبشرية والتكنولوجية اللازمة لاستيعاب التطورات التكنولوجية والتقنيات الحديثة.

مزايا انتشار التجارة الإلكترونية:

١ - تعود التجارة الإلكترونية بالنفع على المستهلكين من نواحٍ عديدة منها:

أ - إتاحة الفرصة لشراء الخدمات والسلع بأقل سعر ممكن.

ب - اتساع نطاق الاختيار سواء بين الشركات أو السلع أو الخدمات المختلفة.

ج - الحصول على الخدمة الخاصة أو الموجهة خصيصى لطلب العميل بحيث تناسب رغباته واحتياجاته.

٢ - تحقق التجارة الإلكترونية مكاسب اقتصادية واجتماعية تعود بالنفع على المجتمع، من أهمها المساهمة في تخفيف حدة الضغط على المؤسسات العامة من خلال البيع أو الشراء في موقع المستهلك.

معوقات استخدام التجارة الإلكترونية في مجال التأمين:

أولاً: المشاكل المتعلقة بعدم توافر الأمان لكل من الشركات والعملاء، ومنها:

- عدم ضمان سرية وأمن المعلومات التي يتم تبادلها بين العميل والوسيط.
- المشاكل الناجمة عن فيروسات الكمبيوتر.
- مشاكل مبيعات التأمين عبر الإنترنت، وأهمها عدم وجود تنظيم تشريعي خاص التجارة الإلكترونية في العديد من الدول، يكفل الحماية القانونية للعملاء والشركات.

ثانيًا: المشاكل الخاصة بحماية حقوق الملكية الفكرية من سرقة الإنتاج عبر شبكة الإنترنت.

ثالثًا: عدم إمكانية الاعتماد على المعلومات التي يقدمها المستهلك عبر الإنترنت في تحديد درجة الخطر والسعر التأميني المناسب له؛ إذ تلزم معاينة الشيء المؤمن عليه على الطبيعة.

رابعًا: تتميز الخدمات التأمينية بعدة سمات تصعب تسويقها إلكترونيًا من أهمها عدم نمطية المنتج التأميني، وتنوع التغطيات والمزايا التأمينية بشكل أكبر.

خامسًا: إن تحقيق قدر عالٍ من الاستفادة من الإنترنت والتجارة الإلكترونية يتطلب توافر مجموعة من المقومات من أهمها التطور الاقتصادي والمعرفي للمجتمع، ووجود شبكات اتصال متطورة؛ وهي أمور لا تتوفر في معظم البلدان النامية.

سادسًا: استخدام التجارة الإلكترونية من قبل المحترفين يعطي فرصة كبيرة لعمليات نصب تتمثل في تعاقدات وهمية.

سابعًا: استخدام التجارة الإلكترونية في التأمين يؤدي بالضرورة إلى الاستغناء عن العاملين في مجال التسويق.

مسوق التأمين، وأهمية تأهيله:

المتطلبات الواجب توافرها في المنتج:

هناك صفات شخصية مطلوبة في الشخص الذي يريد أن يعمل في تسويق التأمين يجب أن يتمتع بها لكي يحقق نجاحًا في مهنته، وخدمة عملائه؛ وهي على سبيل المثال لا الحصر:

- أن يكون متفتح الفكر، قادرًا على فتح قنوات تسويقية جديدة.
- أن يكون ماهرًا في إدارة الحديث، والرد على استفسارات العملاء.
- أن يكون على قدر كبير من الثقافة والمعرفة.
- أن يكون أمينًا في أداء عمله، خاصة عند عرضه لشروط وثائق التأمين.
- أن يؤدي عمله بإخلاص.
- التحلي بالأخلاق الفاضلة.
- أن يكون أنيقًا، ذا مظهر حسن؛ كي يظهر بمظهر مشرف أمام العملاء.
- أن يكون لبقًا مهذبًا في حديثه، وقادرًا على الإقناع.

واجبات المنتج:

- أن يقوم بتوسيع دائرة معارفه لجذب عملاء جدد.
- أن يكون ملمًا إلمامًا تامًا بالتغطيات التأمينية، وأن يكون عارفًا بجميع أنواع وثائق التأمين.
- التفاني في العمل، واتباع إرشادات وتوجيهات الرؤساء.
- أن يداوم البحث عن عملاء جدد باستمرار.
- احترام المواعيد، وكسب ثقة العملاء وصداقتهم.
- مساعدة العملاء في اختيار أنسب وثائق التأمين التي تتناسب مع دخلهم واحتياجاتهم.
- توطيد الصلة بعملائه، ومداومة الاتصال بهم، والعمل على حل المشاكل التي تواجههم مع الشركة عند الحصول على التعويض.

المزايا التي تعود على المنتج:

مزايا مادية:

- راتب شهري ثابت يصرف للمنتج وفقًا لمؤهله الدراسي والدرجة المالية التي يشغلها.
- دخل متصاعد يزداد حسب حجم إنتاج كل منتج.
- حوافز نقدية ترتبط بكمية الإنتاج المحقق.
- ضمان معاش شهري كبير وفقًا لنظام التأمينات الاجتماعية.

مزايا أدبية:

- يكتسب علاقات اجتماعية واسعة الصلات، ممتازة بكبار رجال المجتمع.
- البعد عن العمل الروتيني، فالمنتج يقابل كل يوم شخصيات مختلفة.
- يتمتع برعاية طبية شاملة العلاج والدواء على نفقة الشركة.
- يحق له ولأسرته الاشتراك في نادي الشركة.
- التدريب النظري والتدريب العملي.
- يجد ترحيبًا وتعاونًا صادقًا من الإدارة العليا للشركة، وتقدم له جميع التسهيلات التي تيسر عمله وتجعله مطمئنًا على يومه وغده.

قوائم العملاء المرتقبين:

تعد قوائم العملاء المرتقبين بالنسبة للمنتج بمثابة الخطة التي سيعمل عليها ويركز على تنفيذها خلال فترة يحددها، فهي تشمل كشوفًا يعدها المنتج بنفسه بناء على قدراته وإمكاناته واتصالاته والوقت المتاح له، فيسجل فيها جميع أسماء العملاء الذين يأمل أن يتم معهم مقابلات بيعية في القريب العاجل، ويداوم

على التأكد منها أولاً بأول. كما يحاول أن يجيد الحوار والتفاوض مع العميل في هذه المقابلات لإنجاح اللقاء بموافقة العميل على إبرام وثيقة التأمين. وبطبيعة الحال يجب أن تكون هذه الكشوف كاملة البيانات، تتضمن كل ما يتعلق بالعميل من بيانات مثل: العنوان، ورقم التليفون وغير ذلك.

بالإضافة إلى ذلك، لا بد أن تتضمن هذه القوائم خانة عريضة لتدوين نتيجة المقابلة البيعية منذ بدء الاتصال بالعميل المرتقب حتى نهاية المقابلة البيعية.

إن أي منتج تأمين دائمًا ما يكون حريصًا على أن تنتهي كل مقابلة بيعية مع العميل المرتقب بالنجاح، وأن تكون النتيجة المرجوة دائمًا هي بيع وثائق تأمين.

وفي ما يلي بيان بالمصادر التي يمكن أن يستقي منها المنتج قوائم أسماء العملاء المرتقبين:

١) الأقارب ونبدأ بأكثرهم نفوذًا.

٢) المعارف ونبدأ بأكثرهم نفوذًا.

٣) الأصدقاء ونبدأ بأكثرهم نفوذًا.

٤) النوادي الاجتماعية والرياضية.

٥) زملاء وزميلات الزوجة أو الزوج (بالنسبة للمنتج أو المنتجة).

٦) رجال التعليم بالنسبة للأبناء في مراحل الدراسة المختلفة.

٧) الصحف والمجلات.

٨) أولياء الأمور للمواليد الجدد.

٩) مصادر أخرى متنوعة.

وينبغي على منتج التأمين أن يتنبه دائمًا إلى أن تكون قوائم العملاء المرتقبين دائمًا متجددة بحيث يعوض ما يستبعد منها إما بالفشل أو النجاح بأسماء جديدة تجدد دماءها بحيث يعوض المضاف ما يستبعد منها.

دور مسوق التأمين في خدمة ما بعد البيع:

إن الخدمة في تسويقها أصعب بكثير من تسويق السلعة؛ لأن السلعة شيء ملموس يمكن لمن يرغب في شرائه أن يلمسه أو يشتمه؛ ليختار في النهاية السلعة التي تشبع رغبته.

أما الخدمة فهي شيء غير ملموس، ويعتمد في تسويقه على عوامل كثيرة أهمها على الإطلاق شخصية منتجه، وبراعته في إظهار المزايا التي تعود على متلقي الخدمة، ومدى توقع الاستفادة منها.

إن تحول العميل المرتقب إلى عميل فعلي يستغرق وقتًا وجهدًا، بمعنى أن المنتج قد نجح في مقابلاته البيعية التي كانت نتائجها إيجابية.

ولا بد لهذا النجاح أن يستمر، ولا بد للوعود أن تنفذ، ولا بد للعميل أن يشعر أنه فعلاً كان محقًا عندما قبل تلقي الخدمة وشراءها.

وهنا يأتي دور منتج التأمين في خدمة ما بعد البيع، فلا تخاذل، ولا تكاسل، ولا اكتفاء بتحقق النجاح؛ ولكن لا بد من أن تؤدى الخدمة التأمينية للعميل في أجمل صورها دون كلل أو تعب. وليس هناك فروض معينة لتأدية خدمة ما بعد البيع، ولكن يمكن إيجاز أهمها في ما يلي، وذلك في صورة نصح وإرشاد موجه لمنتج التأمين:

١) كن على اتصال دائم بعميلك بعد البيع، واشعر بحاجته قبل أن يطلبها.

٢) حصل أقساط التأمين بنفسك لتكون دائم الاتصال بعميلك، فما يدريك لعل هذا العميل يكون مصدرًا لجلب عملاء جدد.

٣) شارك عميلك في السراء والضراء، فإن كان عنده فرح فشاركه، وإن كان عنده حزن فشاركه، وإن كانت عنده مناسبة سعيدة فهنئه وهادِه، وإن كانت عنده مناسبة غير سعيدة فواسِه وأشعره دائمًا بأنك صديق له ولست مجرد منتج تأمين بينك وبينه مصلحة.

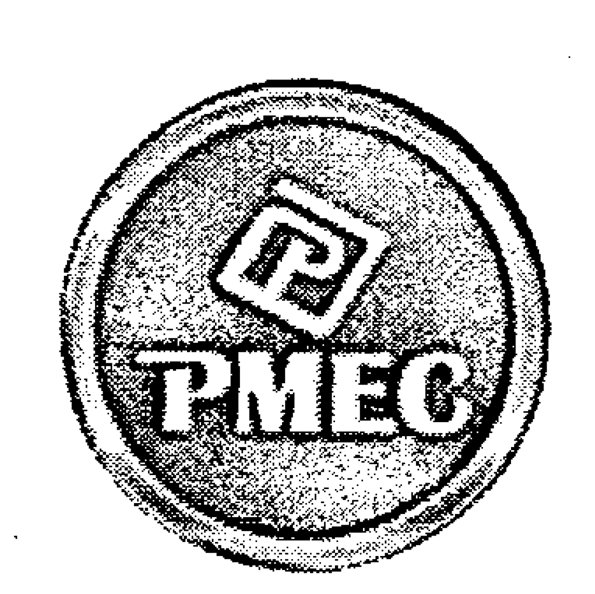
٤) إذا ما حدث للعميل مكروه تأميني كأن تحقق الخطر، فكن في موقعه فور تحقق الخطر دون أن يجهد نفسه في البحث عنك، وعليك أن تحل محله في إنهاء مستندات ومتطلبات صرف التعويض بأسرع ما يمكن ودون أدنى تدخل منه، ودون مضيعة لأي وقت منه أو بذله لأي جهد.

ولا بد أن تعلم أن سرعة صرف التعويض المستحق كاملاً غير منقوص هي أفضل مرآة يمكن أن يراك فيها العميل، ويرى فيها شركتك.

٥) بصفتك قد أصبحت صديقًا لعميلك، فشاركه في أي أمور أخرى غير التأمين قد يتعذر عليه القيام بها وحده، فقد يكون لك من المعارف مَن ييسر له مطلبه، وهذا لن ينقص من شأنك.

٦) إذا اكتشفت بعد إتمام بيع وثيقة تأمين لعميلك أن هناك مزايا جديدة يمكن أن تضاف على الوثيقة، فاعرضها فورًا دون تردد، وأقنعه بضمها إلى الوثيقة.

٧) كن حذرًا دائمًا وعيناك مفتوحتين للسوق المنافسة غير الشريفة، واجعل عينيك دائمًا على عميلك، ولا تعطِ الفرصة لأي منافس أن يحل محلك لدى عميلك. والحقيقة أنك إذا ما وصلت إلى درجة الصداقة مع العميل، وكنت أمينًا معه، وأحس بهذا الشعور، ورسخ في نفسه تجاهك؛ فإن عميلك سيساعدك في كشف منافسيك غير الشرفاء.





عقود التأمينات العامة

الخواص القانونية لعقود التأمينات العامة:

ـ عقد ملزم للطرفين: (شركة التأمين والمؤمن عليه) التزم المؤمن عليه بدفع أقساط التأمين، والتزمت الشركة بدفع مبلغ التأمين أو التعويض المالي إذا وقع الخطر المؤمن منه.

ـ عقد معاوضة: هو العقد الذي يأخذ فيه كل من المتعاقدين مقابلاً لما يعطي، فالمؤمن يأخذ مقابلاً لما تعهد بإعطائه، والمستأمن يأخذ مقابلاً لما أعطى؛ أي أن المؤمن الذي استوفى أقساط التأمين من المستأمن يقوم بتعويضه عن أي ضرر أو هلاك للشيء للمؤمن عليه إذا تحقق الخطر المؤمن منه.

ـ عقد احتمالي: التأمين من العقود الاحتمالية بمعنى أن كلاً من طرفيه لا يعرف وقت إبرام العقد مقدار ما يعطي ولا مقدار ما يأخذ؛ إذ إن ذلك يتوقف على وقوع الخطر المؤمن منه أو عدم وقوعه، وهذا لا يعرفه إلا اللّه (تعالى).

فوائد ومكاسب التأمين:

فوائد التأمين هي البواعث التي تدفع إليه، والثمرات التي ترجى من عقده، وهذه الفوائد كما يقول رجال القانون:

- الأمان.
- الادخار والاستثمار.
- الائتمان.

أولاً: الأمان: إن أهم ما يؤديه التأمين للمؤمن عليه في نظر رجال القانون هو الأمان، فالمؤمن عليه في حالة وفاته يضمن استقرار أسرته ماليًا، وكذلك المؤمن له في حالة الحريق أو السرقة... لا قدر الله.

ثانيًا: الادخار والاستثمار: المؤمن عليه قد يعقد التأمين لا رغبة في الأمان من خطر يهدده في نفسه أو ماله، وإنما رغبة في الادخار، وتكوين رأس المال، ومن ثم الاستثمار والحصول على الأرباح.

ثالثًا: الائتمان: هذه فائدة أخرى هي الحصول على الائتمان (القروض)

أنواع التأمينات العامة:

التأمين البحري:

لمحة تاريخية:

- يعد التأمين البحري أول أنواع التأمين وأقدمها على الإطلاق، وأصل التأمين البحري هو عقد القرض البحري الذي عرفته الجماعات القديمة قبل الميلاد بضمان السفينة والبضاعة. وقد ازدهر هذا العقد على السفينة في إيطاليا في بداية القرن الثالث عشر حتى أصدر البابا أمرًا بتحريمه لتضمنه فوائد ربوية محرمة شرعًا، وعندئذ بدأت فكرة ضمان ما ينتج من أخطار النقل البحري من أضرار تستقل عن فكرة إقراض مبلغ من النقود بضمان السفينة أو البضاعة، وأصبح ضمان نتائج الخطر البحري يدفع كقسط التأمين.

- ودخل التأمين البحري فرنسا في القرن الخامس عشر، ولم تقنن أحكامه إلا في القرن السادس عشر في مجموعة مرشد البحر، ونقل القانون البحري الفرنسي هذه الأحكام بين نصوصه، ثم نقلها القانون البحري المصري الصادر عام ١٨٨٢ في مواده. وقد ألغيت هذه النصوص بقانون التجارة البحري المصري الجديد رقم ٨ لسنة ١٩٨٠ كما استقى منها قانون التجارة البحري الكويتي أحكامه وهو القانون الصادر برقم ٢٨ لسنة ١٩٨٠.

- وقد انتقل بعض الفرنسيين من (لومبارديا) بفرنسا إلى بريطانيا؛ حيث سيطروا على عمليات البنوك والتأمين البحري، وأسسوا شارعًا لا يزال يحمل اسمهم حتى اليوم اسمه (LOMBardia St.) يشار إليه في وثائق التأمين؛ تذكيرًا بفضل اللومبارديين على التأمين البحري في إنجلترا.

- والحديث عن تاريخ التأمين البحري في إنجلترا يرتبط بشخص يسمى إدوارد ليود (LIOUD) الذي افتتح مقهى في لندن كان ملتقى لجميع المهتمين بالشئون البحرية، وأصبح هذا المقهى مركزًا لبيع السفن والبضائع، وعمليات التأمين البحري، ثم ظهرت جماعة (الليودز) وصدر قانون الشخصية القانونية. وتتضمن جماعة (الليودز) عدة نقابات، وتتمتع بمركز ممتاز في مجال التأمين البحري الدولي جعل منها سوقًا دولية لهذا النوع من التأمين.

أهمية التأمين البحري:

- رأينا أن السفن تؤدي دورًا بارزًا في خدمة التجارة الدولية عمومًا، فإذا ما عرفنا أن قيمة السفينة تبلغ الملايين من الجنيهات الإسترلينية (أو ما يقابلها بالعملات الأخرى

المعترف بها دوليًا) وأن البضاعة التي تحملها قد تجاوز قيمتها ذلك أو أكثر، وإذا تصورنا أن هذه الثروة الضخمة تجوب البحار والمحيطات مع احتمال هلاكها بسبب تعرضها لأخطار البحر في أثناء رحلتها؛ فإن ذلك يؤدي إلى أضرار بالغة بالتجارة الدولية، ومن هنا تبدو أهمية عقد التأمين البحري.

- ويرى البعض أن عقد التأمين البحري "عقد بموجبه يلتزم أو يتعهد شخص هو المؤمن في مواجهة آخر وهو المستأمن مقابل مبلغ معين يسمى القسط - بأن يعوض الأضرار التي تصيب ذمة المستأمن نتيجة تحقق خطر من الأخطار البحرية". أي أن هذا التعريف يجعل الخطر البحري أساس التأمين البحري.

- ويؤخذ على هذا التعريف عدم تحديده للخطر البحري الذي هو محل التأمين، ذلك أن التأمين البحري لا يضمن نتائج الأخطار البحرية فحسب، بل إنه يغطي الأخطار التي تقع في أثناء الرحلة البحرية ولو لم تكن أخطارًا بحرية بالمعنى الدقيق. لذلك نرى أن التأمين البحري "عقد بموجبه يتعهد ويلتزم أحد الأطراف وهو شركة التأمين المؤمن لديها بأن تقدم للمؤمن له عوضًا ماليًا له أو لغيره عند تحقق الخطر المؤمن منه؛ طبقًا لوثيقة التأمين المبرمة بين طرفي عقد التأمين، وذلك مقابل أداء المؤمن له قسط التأمين المتفق عليه في العقد". وقد عرف قانون التجارة البحري الكويتي عقد التأمين البحري بأنه "عقد يلتزم المؤمن بموجبه بضمان الأضرار الناشئة عن الأخطار البحرية في نظير قسط مالي معين يؤديه المؤمن له يصرف للمؤمن".

- وهناك أنواع من التأمين البحري التي لا خلاف في الفقه والقضاء على أنها تأمينات بحرية، وأيضًا هناك شروط للتأمين البحري تتعلق بالأخطار الأخرى المؤمن عليها؛ كما أن التأمين البحري يشمل التأمين على البضائع وعلى السفن وعلى المسئولية.

- ويغطي التأمين البضائع التي يتم شحنها على ظهر السفينة، وينعقد العقد لمصلحة الشاحن. ويسعى الشاحنون عادة إلى تغطية الأخطار التي يعفى منها الناقل البحري قانونًا أو بمقتضى سند الشحن، وهو يختلف عن التأمين على السفينة من حيث إن المؤمن (المؤمن لديه) لا يعرف في هذا النوع من التأمين سوى المستأمن نفسه (المؤمن له) الذي وقع معه وثيقة التأمين وهو الذي يلتزم بسداد قسط التأمين على السفينة، وهو صاحب الحق في التعويض الذي يسدده المؤمن لديه. أما في التأمين على البضاعة، فإن سند الشحن الذي يوقعه الناقل مع الشاحن يكون من حقه أن ينقل الملكية الكاملة للبضاعة المشحونة المؤمن عليها إليه، وفي هذه الحالة يتحول سند الشحن للمشتري بالطرق القانونية لنقل الملكية إما بالتظهير أو بالتسليم لمن يثبت له الحق في البضاعة كالمرسل إليه. ولذلك، فإن الشركة المؤمن لديها لا تعرف وقت التأمين مَن الذي سوف يثبت له الحق في اقتضاء التعويض على البضاعة المؤمن عليها، ويكون التأمين على البضائع تأمينًا بحريًا حتى إذا تخلل في مرحلة النقل البحري مراحل برية أو نهرية أو جوية؛ وهو النقل المعروف بالنقل الدولي متعدد الوسائط (Multy Moudal Transport) وهو الذي يكون متعدد المراحل، ولكن تعد المرحلة البحرية فيه هي المرحلة الأهم. ويصح التأمين على البضائع إذا كان النقل من هذا النوع، ولذلك يجوز التأمين على جميع أنواع البضائع ما دام الأمر لا يخالف النظام العام والآداب. ويصح التأمين سواء شحنت البضائع على ظهر السفينة فعلاً أم أنها

ستشحن فيما بعد، وتؤخذ أمتعة المسافرين على السفن الخاصة بالركاب نفس حكم التأمين على البضائع في السفن المخصصة لنقل البضائع، ويغطي التأمين على البضائع الربح المتوقع منها.

- وهناك التأمين من المسئولية وهو تأمين يبرمه المجهز مع شركة من شركات التأمين أو أحد أندية الحماية والتعويض (Protection & Imdeminty Clubs) بقصد تغطية مسئولية ملاك السفن عن الأخطار التي قد تصيب البضاعة أو الأشخاص. وهذا النوع من التأمين على البضائع وثيق الصلة بالتأمين على السفن، بل إنه يكمل التأمين على السفينة، وخصوصًا فيما يتعلق بمسئولية مالك السفينة أو مجهزها عن الأضرار التي تحدثها سفينته لسفينة أخرى تتصادم معها.

- وتؤدي نوادي الحماية لملاك السفن خدمات قانونية ومالية، وهي مؤسسات ذات طبيعة خاصة وتتكون من الأعضاء المشتركين وهم ملاك السفن في نادي الحماية، وهدفها تحقيق أقصى قدر من الأمن والاستقرار لملاك السفن الأعضاء المشتركين فيها بشأن ما قد يواجههم من أخطار المسئولية التي تقع عليهم نتيجة لتشغيل السفن المملوكة لهم في أنحاء العالم، ومن المقرر أن من أهداف نوادي الحماية عدم تحقيق الربح.

- وقد أنشئت في الآونة الأخيرة بعض نوادي الحماية لتحقيق الربح مثل نادي الحماية المسمى (MARIN MUTUAL) ونادي حماية يدعى (OSPREY) ونادي (DCEAN MARIN) وهذه الأندية الثلاثة تعد أندية خاصة هدفها تحقيق الربح مثلها مثل شركات التأمين، وهدفها تأمين أعضائها من أخطار المسئولية. وقد تم حديثًا



إضافة أخطار التقاضي ومن ذلك اختيار المدافعين عن العضو المشترك أمام المحاكم المحلية، وتسمى هذه الأخطار (DEM URAGE & DEFENCE FD & D). وبنظرة سريعة لعناوين الأخطار التي تغطيها نوادي الحماية والتعويض، فهي تقوم بتغطية المسئولية والمصاريف الناجمة عن فقد أو تلف أو عجز البضاعة المنقولة بحرًا طبقًا لسندات الشحن أو لعقود مشارطات إيجار السفن، كما تغطي هذه النوادي إصابات الأفراد، ومصاريف علاج البحارة، والتعويضات المستحقة لهم عن المطالبة بالتعويض عن الفصل، أو أية تعويضات ناجمة عن تعرضهم للإصابات بسبب السفينة أو الحمولة.

وكذلك تقوم النوادي بتعويض ملاك السفن عما قد تسبب سفنهم من تلوث في البحار أو الموانئ بالنفط، أو من مخلفات السفينة التي تلقيها في البحر ولا تحتفظ بها إلى أن تصل إلى أقرب ميناء؛ نفاذًا للاتفاقيات الدولية والقوانين المحلية التي تجرم عملية تلويث البحار والشواطئ بما يستتبعه ذلك من القضاء على السياحة والكائنات البحرية. وكذلك تقوم هذه النوادي بالمساهمة مع مالك السفينة العضو في النادي بسداد مصاريف إزالة حطام السفينة والإنقاذ البحري في حالة الغرق، والمساهمة في التعويضات بسبب الخساره العمومية (GENERAL AVEREGE) والمساهمة مع مالك السفينة فيما قد يصيبه من خسائر وأضرار بسبب التصادم في الجزئية غير المغطاة تأمينيًا، وكذلك مصاريف القطر والإنقاذ والغرامات التي توقعها السلطات المحلية في الدولة التي ترسو فيها السفينة. وما ذكر ليس إلا عناوين فقط، تندرج تحتها قائمة طويلة من المسئوليات التي تتحملها نوادي الحماية عن ملاك السفن.

- وبالنسبة للشركات المتخصصة في إعادة التأمين (Reinsurance) وهي الشركات التي تقوم بالتأمين لديها مرة أخرى في مقابل قسط معين عن جزء من الأخطار التي تسأل عنها الشركة الأولى بموجب عقد التأمين المبرم بين هذه الشركة والمؤمن له على أن يظل المؤمن المباشر (شركة التأمين الأولى) هو المسئول مباشرة في مواجهة المؤمن له الذي يبقى أجنبيًا عن عقد إعادة التأمين. وعلى ذلك تكون شركة التأمين الأولى بصدد عقد جديد متميز عن عقد التأمين الأصلي، وهو العقد الذي يبرم بين الشركة المؤمن لديها الأولى والشركة المؤمن لديها الثانية التي أعيد التأمين لديها على الأخطار المؤمن منها. وهذا العقد لا يمكن أن يتمسك به المؤمن له؛ لأنه أجنبي عنه. وقد ثار البحث حول ما إذا كان عقد إعادة التأمين يعد نوعًا من أنواع التأمين البحري، وهناك رأي في الفقه يقول إن عقد إعادة التأمين يعد نوعًا من أنواع التأمين البحري تأسيسًا على أن التزام المؤمن المعيد بدفع مبلغ التأمين إلى المؤمن المباشر يتوقف على تحقق الخطر البحري؛ إذ إن محل التزام المؤمن المعيد في عقد إعادة التأمين هو دفع التعويض الذي قد يؤديه المؤمن المباشر للمستأمن. ولا يلتزم المؤمن المباشر بدفع التعويض إلى المستأمن إلا إذا تحقق خطر بحري من الأخطار المنصوص عليها في وثيقة التأمين البحري. على أننا نرى - وهذا من واقع ما لمسناه في قضايا التأمين البحري - أنه لما كانت طبيعة عقد التأمين تتحدد بالخطر محل العقد، كانت إعادة التأمين البحري لا يمكن أن تعد تأمينًا بحريًا؛ إذ ليس الخطر محل عقد إعادة التأمين هو الخطر البحري الذي يضمن المؤمن المباشر نتائجه، وإنما هو الخطر الذي يتعرض له المؤمن المباشر نتيجة دفع التعويض الذي يلتزم بدفعه المستأمن. ويكمن الخطر هنا في احتمال زيادة التعويضات التي يدفعها المؤمن المباشر نتيجة الكوارث التي قد تلحق

المؤمنين من مجموع الأقساط التي حصلها المؤمن لديه الثاني عند إعادة التأمين بسبب اختلاف الكوارث أو جسامتها عن الأساس الذي بنى عليه المؤمن المباشر حساب القسط.

- ويشترط لصحة عقد التأمين البحري مجرد توافر الإيجاب والقبول بين طرفيه؛ لأنه من العقود الرضائية، ولم يفرض القانون شكلاً معينًا يتم به، ولكن إثباته لا يجوز إلا بالكتابة وفقًا للقانون البحري. ويلزم توافر المحل في عقد التأمين البحري، ومحل عقد التأمين هو الخطر الذي يضمن المؤمن نتائجه؛ ولكن إذا كان الخطر هو محل التأمين، فمن المقرر قانونًا أن تخلف المحل يؤدي إلى بطلان العقد.

- ولما كان عقد التأمين البحري هو عقد احتمالي، كان محله يعد أمرًا غير محقق الوقوع، ولذلك أجاز القانون إبرام عقد التأمين البحري رغم تخلف شرط وقوع الخطر المؤمن منه؛ لأن وقت إبرامه لم يكن قد تحقق وجود الخطر من الناحية المادية، وإنما يكفي وجوده من الناحية المعنوية، أي أنه يكفي قيام الخطر في ذهن المتعاقدين، ولذلك يسمى الخطر في التأمين البحري بالخطر الظني. ولذلك أجاز قانون التجارة البحري الكويتي هذا التأمين بالنص على أنه "يقع باطلاً عقد التأمين الذي يبرم بعد تحقق الخطر المؤمن منه أو بعد زواله إذا ثبت أن نبأ تحققه أو زواله بلغ إلى المكان الذي يوجد فيه المؤمن له قبل إصدار أمره بإجراء التأمين أو إلى مكان توقيع العقد قبل أن يوقعه المؤمن".

- ومعنى النص المتقدم أن التأمين من الخطر الظني لا يقع باطلاً إلا إذا أثبت من يطلب بطلانه من طرفي العقد أن الأموال المؤمن عليها هلكت، أو وصلت سالمة قبل إبرام

عقد التأمين عليها، وأن الطرف الآخر كان يعلم بذلك. ولما كان إثبات الطرف الآخر أمرًا بالغ الصعوبة، أقام المشرع قرينة قاطعة لا تقبل إثبات العكس على العلم بنبأ هلاك أو وصول البضائع المؤمن عليها سالمة قبل إبرام العقد إذا ثبت أن نبأ الهلاك أو الوصول بلغ قبل إبرام العقد إلى مكان توقيع العقد أو إلى المكان الذي يوجد به المستأمن أو المؤمن. ويكفي إثبات بلوغ النبأ إلى واحد من تلك الأماكن الثلاثة للحكم ببطلان العقد، وتقوم قرينة على علم المؤمن أو المستأمن بوصول البضاعة أو هلاكها إذا بلغ نبأ الوصول أو الهلاك قبل إبرام العقد إلى مكان إبرامه أو المكان الذي يوجد فيه المؤمن أو المستأمن. لذلك أجاز القانون لطرفي عقد التأمين استبعاد هذه القرينة القانونية، وذلك بإبرام نوع من التأمين يسمى "التأمين على الأخبار الحسنة أو السيئة". ففي هذا النوع من التأمين يتفق الطرفان على تعطيل القرينة القانونية التي أقامها المشرع في الفقرة الأولى من المادة (٢٧٧) من القانون البحري الكويتي بحيث يتعين على من يدعي علم الطرف الآخر بالوصول أو بالهلاك أن يقيم الدليل على هذا العلم؛ دون أن يكون من حقه التمسك بالقرينة القانونية. وهذه الأحكام هي التي يضعها قانون التجارة البحري الذي ينص على أنه "إذا كان التأمين معقودًا على شرط الأنباء السارة أو السيئة، فلا يبطل إلا إذا اثبت علم المؤمن له بتحقق الخطر، أو علم المؤمن بزواله".

- ويقترب التأمين على الأخبار الحسنة أو السيئة من شرط يرد في وثيقة التأمين (الليودز) وهو الشرط الذي يقضي بأن التأمين يصح سواء كانت الأشياء المؤمن عليها قد هلكت قبل انعقاد التأمين أو لم تهلك (Lost OR Nor Lost). على أن التأمين وفقًا لهذا الشرط يعد صحيحًا على فرضين: أولهما إذا كان كل من طرفي العقد يجهل

تحقق الخطر قبل انعقاد العقد، ومن ثم إذا كان كل من الطرفين على علم بتحقق الخطر قبل العقد. ولذلك يبطل التأمين على الأخبار الحسنة أو السيئة إذا ثبت علم الطرفين بتحقق الخطر قبل العقد. ويقال في تبرير صحة التأمين وفقًا لشروط (Lost OR Not Lost) في القانون الإنجليزي إن الطرفين في مركز متساوٍ من حيث العلم أو الجهل بتحقق الخطر قبل انعقاد التأمين، فليس ثمة أسباب تبرر إبطال العقود ولو كان الطرفان على علم بتحقق الخطر قبل إبرام العقد. ويجب أن يبين في وثيقة التأمين تاريخ انعقاد عقد التأمين باليوم والساعة، وأن يذكر في الوثيقة مكان انعقاد العقد، واسم كل من المؤمن والمؤمن له وموطنه، والأشياء المؤمن عليها، والأخطار التي يشملها عقد التأمين البحري. ولا يلتزم المؤمن بأكثر من المبلغ المذكور في عقد التأمين، كما لا يجوز للمؤمن أن يحل محل المؤمن له بأكثر مما دفعه المؤمن له. وقد أقر هذه القاعدة قضاء محكمة التمييز الكويتية التي قررت أنه "في التأمين من الأضرار يحل المؤمن قانونًا محل المؤمن له بما أداه من تعويض في الدعاوى التي يكون للمؤمن له قبل المسئول قانونًا عن الضرر المؤمن منه". وعلى ما جرى به قضاء هذه المحكمه أنه في التأمين من الأضرار إذا دفع المؤمن للمؤمن له مبلغ التأمين، حل محله حلولاً قانونيًا قبل الغير المسئول عن الضرر، وذلك حتى لا يجمع المؤمن له بين مبلغ التأمين والتعويض، وتقاضي مقدار ما لحق به من الضرر مرتين: مرة من المؤمن، وأخرى من الغير المسئول؛ وهو ما لا يجوز".

٢

- ولذلك فلا يلتزم المؤمن بأكثر من المبلغ المذكور في عقد التأمين. وفي حدود المبلغ المؤمن عليه؛ فإذا هلك الشيء المؤمن عليه، وكانت قيمته تزيد عن هذا المبلغ؛ فلا يلتزم المؤمن بأكثر من مبلغ التأمين.

- أما إذا ترتب على وقوع الخطر تلف الشيء المؤمن عليه أو هلاك جزء منه، فإن المؤمن لا يلزم بتعويض كل الضرر، وإنما يدفع تعويضًا يمثل النسبة بين مبلغ التأمين وقيمة الشيء المؤمن عليه. على سبيل المثال، إذا افترضنا أن قيمة الشيء المؤمن عليه الحقيقية هي (٢٠٠٠ د.ك) وكان مبلغ التأمين (٨٠٠ د.ك) وتحقق ضرر يساوي (٥٠٠ د.ك)؛ فإن المؤمن (شركة التأمين) تلتزم بدفع (٢٠٠ د.ك) فقط. وتعرف هذه القاعدة باسم قاعدة النسبية، وهي القاعدة التي أرساها القضاء البحري في التأمين البحري، أما بالنسبة للخطر البحري وتحديده، والأخطار التي يشملها عقد التأمين البحري، وامتداد التأمين إلى أخطار غير بحرية، والأخطار المستبعدة، وضمان واستبعاد الأخطار في قانون التجارة البحري الكويتي وللموضوع بقية.

تأمين الحريق:

يوفر هذا النوع من التأمين حماية لتعويض الخسائر والأضرار التي تلحق بالممتلكات المنقولة (المحتويات) وغير المنقولة (المصانع، المكاتب التجارية، دور السكن) والناجمة عن خطر الحريق. ويمكن توسيع التغطية لتشمل أنواعًا أخرى من الأخطار مثل:

- السرقة.
- الانفجار.
- سقوط الطائرات.
- العواصف والزوابع والفيضانات.

- الزلازل الأرضية.
- الشغب والإضرابات والأذى المتعمد.
- الأضرار الناجمة عن صدم المركبات.
- الانهيار.
- الإضرابات والاضطرابات.
- الصدم.
- الخسائر التبعية (خسارة الأرباح).

تأمين السيارات:

التأمين الإلزامي (تأمين المسئولية المدنية تجاه الغير) ويشمل تأمين المسئولية الناشئة عن استعمال المركبة استعمالاً يتطلب المساءلة القانونية للسائق/المؤمن له، وذلك بما يسببه من أضرار للغير من إصابات جسدية أو أضرار مادية. ويفرض هذا النوع إلزاميًا بموجب القانون، ويعمل به بموجب نظام التأمين الإلزامي من المسئولية المدنية الناجمة عن استعمال المركبات؛ حيث يلزم كل صاحب مركبة بإجراء التأمين عند قيامه بترخيص المركبة، كما أن أسعاره وحدود المسئوليات محددة بموجب التعليمات الصادرة وفقًا للنظام؛ ويشرف على إصدار هذه العقود اتحاد شركات التأمين.

التأمين التكميلي:

هو تأمين اختياري وأسعاره تحدد من قبل شركات التأمين طبقًا لشروط المنافسة فيما بينها، ويوفر هذا النوع من التأمين الحماية لهيكل المركبة المسببة للحادث والتي لا يشملها التأمين الإلزامي؛ حيث تتعهد الشركة بتعويض المؤمن له عن الضرر أو الخسارة التي تصيب المركبة وملحقاتها وقطع غيارها المشمولة في حالات التصادم أو الانقلاب، أو الحريق أو الانفجار الخارجي، أو الاشتعال أو الصاعقة، أو السرقة أو محاولة السرقة، أو عند الفعل الصادر عن الغير، أو عند تساقط الأجسام أو تطايرها، وعند الأضرار التي تصيب المركبة المؤمنة في أثناء قطرها بسبب عطل أصابها. كما يخضع التأمين للشروط والاستثناءات حسب وثائق التأمين التي توفرها الشركات، كما يمكن توسيع التغطية لشمول السائق والركاب.

التأمين الشامل:

يجمع هذا النوع من التأمين بين نوعي التأمين الإلزامي والتكميلي، ويتم الحصول على هذا النوع من الشركات مباشرة، ويتضمن العقد وثيقتين تخضع وثيقة التأمين الإلزامي فيه لشروط وأحكام نظام التأمين الإلزامي وفقًا للنظام والأسعار المقررة بموجبه، ووثيقة التأمين التكميلي تخضع فيه لشروط وثيقة التأمين الصادرة عن الشركة وبالأسعار التي تقررها. ويمكن إضافة ملحق لتغطية خطر الحوادث الشخصية للسائق والركاب على الغطاء الأساسي بحدود مسئولية يتفق عليها، وبقسط إضافي يناسبها.

تأمينات الحوادث العامة:

و أهم أنواع هذا التأمين التي تزاولها شركات التأمين:

- **تأمين السرقة.**
- **تأمين المسئولية العامة.**
- **تأمين النقد في أثناء النقل من البنك إلى العملاء.**
- **تأمين ضمان خيانة الأمانة.**
- **وثيقة التأمين البنكية الشاملة، وتوفر غطاء شاملاً للعمليات البنكية.**
- **تأمين المسئولية المهنية.**
- **تأمين كسر الزجاج.**
- **غطاء تعويض العمال.**
- **تأمين المواشي.**

التأمين الهندسي:

يوفر هذا النوع من التأمين أغطية واسعة من الحماية للأعمال المدنية ونصب المواقع والمكائن. ومن أنواع الوثائق التي توفرها شركات التأمين:

• وثيقة تأمين كافة أخطار المقاولين مصممة بشكل يناسب تلبية كافة الاحتياجات والمتطلبات لتوفير حماية للمقاولين من اليوم الأول لبدء العمل، وتوريد المواد إلى الموقع حتى انتهاء مدة الوثيقة، أو اكتمال المشروع وتسليمه؛ أيهما يحدث أولاً.

• تأمين انفجار البويلرات.

• تأمين أجهزة الكمبيوتر.

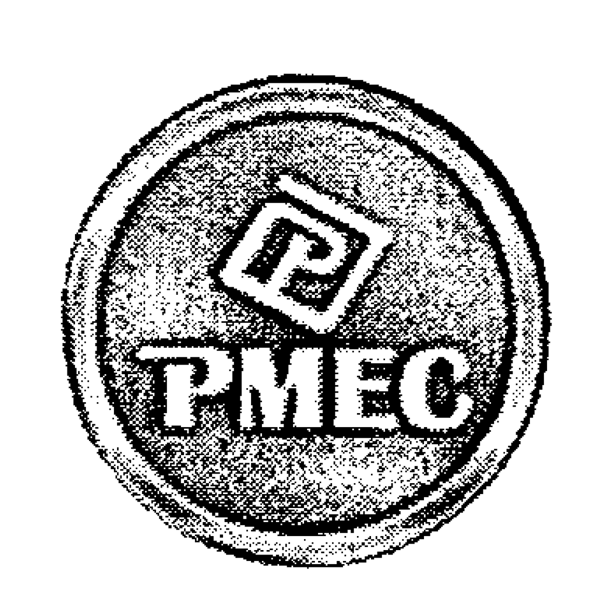
التأمين الصحي:

يتوفر هذا النوع من التأمين في صورتين:

- التأمين الصحي الفردي: يمنح للأفراد وعائلاتهم وبعقود منفصلة.
- التأمين الصحي الجماعي: يمنح لموظفي المؤسسات والهيئات والشركات والنقابات وبصفة عقد جماعي واحد.

يقدم التأمين الصحي إلى المؤمن له منافع وخدمات العناية الطبية وما يتعلق بها من نفقات، وذلك بموجب نطاق التغطيات المتفق عليها والتي تكون بالأشكال التالية:

- التغطية داخل المستشفى، وتشمل أجور الإقامة والأطباء والجراحة والحالات الطارئة.
- تغطيات العلاج خارج المستشفى، وتشمل زيارة الطبيب والأدوية والفحوص.
- التغطية الشاملة، وتشمل نفقات المعالجة داخل وخارج المستشفى.







عقد التأمين وأنواع عقود تأمينات الحياة

المبادئ القانونية لعقد التأمين:

مبدأ حسن النية:

يلتزم المؤمن له بموجب عقد التأمين بتقديم البيانات اللازمة التي تتعلق بالصفات الجوهرية للخطر، أو البيانات الشخصية التي تتناول شخص المؤمن له؛ ودفع قسط التأمين، وإخطار شركة التأمين بوقوع الحادث الذي تحقق الخطر منه.

ويقع التأمين باطلاً إذا تعمد المؤمن له على حياته إخفاء أمر، أو قدم عن عمد بيانًا كاذبًا.

مبدأ المصلحة التأمينية:

والمقصود بالمصلحة التأمينية هو أنه يكون للمستفيد مصلحة في عدم وقوع الخطر المؤمن منه، ومن أجل هذه المصلحة أمن ضد وقوع الخطر. والمصلحة يجب أن تكون ذات قيمة مالية للشيء المؤمن عليه.

إن مبدأي حسن النية والمصلحة التأمينية عنصران مطلوب توافرهما في جميع أنواع التأمين (حياة، وتأمينات عامة).

مبدأ التعويض وقاعدة النسبية:

لا يجوز أن يكون التأمين بأي حال من الأحوال مصدر ربح للمؤمن له، وإنما الغرض الوحيد منه هو تعويض المؤمن له عن الأضرار المادية التي لحقت بالأشياء المؤمن عليها بحد أقصى مبلغ التأمين.

وإذا ما ثبت أن قيمة الأشياء المؤمن عليها تزيد عن المبلغ المؤمن به، عد المؤمن له بمثابة مؤمن لنفسه بالفرق، ومن ثم يتحمل حصة نسبية من الخسائر أو الأضرار؛ فلا تدفع الشركة من هذه الخسائر إلا بقدر النسبة الموجودة بين المبلغ المؤمن به وبين قيمة الأشياء الحقيقية وقت وقوع الخطر.

مبدأ المشاركة:

لو أبرم مؤمن له واحد عدة وثائق تأمين على شيء واحد ولمصلحة واحدة، وعن خطر واحد وفي وقت واحد؛ لكانت هذه الوثائق جميعًا في حكم وثيقة واحدة. وفي التأمين على الأشخاص إذا تعددت عقود التأمين، جاز للمؤمن عليه أن يجمع بين مبالغ التأمين المتعددة.

أما في التأمينات العامة، فلا يجوز للمؤمن له أن يجمع مبالغ التأمين المتعددة بما يجاوز الضرر طبقًا لمبدأ التعويض.

إن مبدأ التعويض والمشاركة يسريان على تأمين الممتلكات، ولا يسريان على تأمينات الأشخاص.

شروط عقد التأمين:

ولعقد التأمين على الحياة شروط توضح التعاقد، ويمكن تقسيم تلك الشروط إلى قسمين:

- شروط ضمنية:

وهي الشروط التي لا تذكر صراحة في الوثيقة، بل تفهم ضمنًا بسبب القانون أو أي سبب آخر.

- شروط صريحة:

وتنقسم إلى قسمين:

أ) شروط خاصة:

وتختلف هذه الشروط من وثيقة إلى أخرى، وتسجل حاليًا عن طريق الحاسب الآلي. وتتضمن تلك الشروط ما يأتي:

اسم شركة التأمين وعنوانها، ورأسمالها ورقم سجلها - رقم الوثيقة - اسم المؤمن عليه ولقبه ومهنته وعنوانه، وتاريخ ميلاده ومحل الميلاد وذكر مستند الميلاد - اسم المتعاقد ولقبه إذا كان خلاف المؤمن عليه - مبلغ التأمين وشروط استحقاقه، وشروط حقوق الاختيار عند الاستحقاق إن وجد - قيمة قسط التأمين وطريقة سداده ومدة السداد - تاريخ بدء التأمين وتاريخ الاستحقاق، وتاريخ الانتهاء من سداد الأقساط - المستفيدون في حالة الحياة وفي حالة الوفاة - النص على كيفية الاشتراك في الأرباح إذا كانت الوثيقة تشرك في الأرباح - ذكر اسم المندوب الذي تمت عن طريقه

العملية – ذكر اسم التوكيل التابع له المندوب – تاريخ إصدار الوثيقة والتوقيع عليها من لهم حق التوقيع عن الشركة – أي شروط أخرى إن وجدت.

ب) شروط عامة:

تكون في الغالب مطبوعة؛ حيث إنها تكون واحدة بالنسبة لجميع المتعاقدين مع شركة التأمين. وإذا تعارضت الشروط الخاصة مع الشروط العامة، يسري حكم الشرط الخاص؛ وتتضمن الشروط العامة ما يأتي:

- نصوص تتعلق بمبدأ حسن النية وسريان التأمين، وبعدم جواز المنازعة أو الطعن في العقد.
- التزامات الشركة وحقوق المتعاقدين – شروط دفع مبلغ التأمين.
- اختلاف السن.
- سقوط الحق في المطالبة بالتأمين وفي الدعاوى.
- تحديد الخطر المؤمن منه، والأخطار الخارجية عن التأمين.
- كيفية سداد الأقساط.
- نصوص تتعلق بإلغاء التأمين وبالقيمة المخفضة والتصفية وإعادة سريان الوثيقة والقروض.
- نصوص تتعلق بالضرائب والمنازعات الخاصة بعقد التأمين.
- أي شروط عامة أخرى إن وجدت.

المستندات المطلوبة للشركة عند إبرام وثيقة التأمين:

طلب التأمين:

يجب على المنتج أن يراعي عند استيفاء طلب التأمين أن تكون كافة البيانات بخط وحبر واحد وبخط طالب التأمين شخصيًا.

تقرير المنتج ومراقب الإنتاج:

يجب مراعاة الدقة والأمانة في البيانات التي يدلي بها في هذا التقرير.

مستند إثبات تاريخ الميلاد:

(البطاقة العائلية أو الشخصية).

خطاب تحويل للمركز الطبي:

بمجرد استيفاء طلب تأمين بكشف طبي، يقوم المنتج بإعطاء طالب التأمين هذا الخطاب (خطاب تحويل للمركز الطبي) للشركة أو لأحد الأطباء المعتمدين منها.

العربون:

يجب تحصيل عربون عند توقيع طلب التأمين، وقبل تقديم طالب التأمين إلى الكشف الطبي، وذلك لضمان جدية العمليات، وحماية المنتج من تحمل كافة المصاريف الناتجة عن الإلغاء من الابتداء.

الكشف الطبي:

يجب تقديم طالب التأمين في أقرب فرصة تالية لتقديم طلب التأمين لإجراء الكشف الطبي لدى طبيب الشركة، مع مراعاة ما يلي:

- عدم السماح للمنتج إطلاقًا بالحضور في أثناء توقيع الكشف الطبي.
- عدم السماح للمنتج إطلاقًا بأخذ عينة للبول من طالبي التأمين.

العقود الفردية والجماعية للتأمين على الحياة:

عقود التأمين على الحياة الفردية هي عقود تبرم مع الأشخاص وتسمى "وثيقة". أما عقود التأمين الجماعي، فهي عقود تأمينية تبرم مع الشركات أو المؤسسات أو البنوك على مجموعة من الأفراد يعملون في نطاق بيئة واحدة.

أنواع وثائق التأمين على الحياة الفردية:

تصدر شركات التأمين عقودًا فردية قد يكون المؤمن عليه شخصًا واحدًا وتسمى عقود تأمين على حياة شخص واحد، وقد يكون المؤمن عليه أكثر من شخص وتسمى عقود تأمين على حياة أكثر من شخص. وسنتناول في ما يلي بعض هذه العقود:

ـ التأمين مدى الحياة:

تلتزم شركة التأمين بموجب هذا العقد بدفع مبلغ التأمين في حالة وفاة المؤمن عليه فقط في أي وقت تحدث فيه الوفاة، وذلك مقابل قسط إما يُدفع مرة واحدة (قسط وحيد) أو يدفع بصفة دورية (سنويًا أو نصف سنوي أو ربع سنوي أو شهريًا) خلال مدة التأمين.

ـ التأمين المؤقت:

تلتزم شركة التأمين بموجب هذا العقد بدفع مبلغ التأمين في حالة وفاة المؤمن عليه خلال مدة التأمين، وقد تكون مدة التأمين سنة أو أقل أو أكثر، وذلك مقابل قسط

إما يُدفع مرة واحـدة (قسـط وحيـد) أو يدفع بصـفـة دوريـة (سـنويًا أو نصـف سـنوي أو ربع سنوي أو شـهريًا) خلال مدة التأمين. فإذا بقي المؤمن عليه على قيد الحياة بنهاية مدة التأمين، فلا تدفع شركة التأمين أي مبلغ، وينتهي التأمين بذلك ويصبح العقد مُلغى، وتصبح الأقساط المدفوعة حقًا مكتسبًا للشركة.

وليس لهذا النوع من التأمين قيمة تصفية أو قيمة مخفضة، وتصدر هذه العقود دائمًا بدون الاشتراك في الأرباح لمدد تأمين قصيرة تتراوح بين أشهر قليلة وبين مدة ١٥ سنة وربما لمدد أطول.

- التأمين المختلط:

تلتزم شركة التأمين بموجب هذا العقد بدفع مبلغ التأمين في حالة بقاء المؤمن عليه على قيد الحياة حتى نهاية مدة التأمين، أو في حالة وفاة المؤمن عليه خلال مدة التأمين. وقد يختلف مبلغ تأمين الحياة عن مبلغ تأمين الوفاة. كما يمكن أن تكون مدة التأمين سنة أو أقل أو أكثر، وذلك مقابل قسط إما يُدفع مرة واحـدة (قسـط وحيـد) أو يدفع بصـفـة دوريـة (سـنويًا أو نصـف سـنوي أو ربع سـنوي أو شـهريًا) خلال مدة التأمين.

- تأمين الوقفية البحتة:

يقضي هذا العقد بدفع مبلغ التأمين إذا بقي المؤمن عليه على قيد الحياة في نهاية مدة التأمين، أما إذا توفي قبل نهاية المدة، فيصبح العقد مُلغى، وتصبح الأقساط المدفوعة حقًا مكتسبًا للشركة، وتدفع الأقساط حتى تاريخ الوفاة وعلى الأكثر حتى انتهاء مدة التأمين.

ليس لهذا النوع من التأمين قيمة تصفية، ولكن يمكن تحويله على عقد بمبلغ تأمين مخفض معفى من دفع أية أقساط مستقبلاً، وذلك بعد مدة معينة؛ والغالب أن يكون ذلك بعد سداد أقساط السنوات الثلاث الأولى للتأمين بالكامل، وتحسب القيمة المخفضه على الأساس النسبي.

كما أن هذا النوع من التأمين يصدر بدون أية إجراءات طبية؛ حيث إنه لا يغطي خطر الوفاة، فإذا حدثت وفاة المؤمن عليه خلال مدة التأمين، فإن شركة التأمين لا تدفع أي مبلغ، وبذلك لا تتحمل أية مخاطر في هذه الحالة. أما إذا بقي المؤمن عليه على قيد الحياة في نهاية مدة التأمين، فإن شركة التأمين تدفع مبلغ التأمين الناتج عن استثمار الأقساط المدفوعة؛ ولذلك فإن تأمين الوقفية البحتة هو تأمين ادخار وليس تأمين وفاة.

ولهذا فإن عقود الوقفية البحتة تصدر عادة للأشخاص الذين ليس لهم أي وريث، ويرغبون في الحصول على رأسمال عند بلوغهم سنًّا متقدمة يعينهم على الحياة، أو لاستخدامه في أي غرض آخر. وتفترض شركات التأمين في هؤلاء الأشخاص أنهم يتمتعون بصحة جيدة لدرجة أنها تعتقد أنهم سيكونون على قيد الحياة في نهاية مدة التأمين.

الأنواع المشتقة من عقود التأمين الأصلية لتلبية احتياجات العملاء:

- التأمين المؤقت مع رد الأقساط (أو ضعف الأقساط) في حالة الحياة:

تلتزم شركة التأمين بموجب هذا العقد بدفع مبلغ التأمين في حالة وفاة المؤمن عليه خلال مدة التأمين، وقد تكون مدة التأمين سنة أو أقل أو أكثر، وذلك مقابل قسط إما يُدفع مرة واحدة (قسط وحيد) أو يدفع بصفة دورية (سنويًا أو نصف سنوي أو ربع سنوي أو شهريًا) خلال مدة التأمين. فإذا بقي المؤمن عليه على قيد الحياة في نهاية مدة التأمين، يتم رد جميع الأقساط المدفوعة، أو في بعض الأحيان يتم رد ضعف الأقساط.

- وثيقة التأمين المؤقت المتناقص:

عقد التأمين المؤقت المتناقص عبارة عن عقد تأمين مؤقت بمبالغ تأمين متناقصة، وبموجبه تلتزم شركة التأمين نظير قسط بسيط بدفع مبلغ التأمين المتبقي في حالة وفاة المؤمن عليه خلال مدة التأمين.

وهذا النوع من التأمين شائع الاستعمال في حالة الديون التي تسدد على دفعات خلال مدة معينة، والتي تستخدم في بناء المنازل كما هو الحال في الجمعيات التعاونية للمنازل، أو تستخدم لأغراض أخرى كشراء سيارة أو ثلاجة أو أثاث منزل أو أراضي وخلافه. فإذا توفي المدين المؤمن عليه قبل نهاية مدة سداد الدين وهي مدة التأمين، تدفع شركة التأمين إلى الدائن المبلغ المتبقي من الدين.

وأقساط هذا النوع من التأمين إما تدفع دفعة واحدة (قسط وحيد) أو تدفع على شكل أقساط متناقصة خلال مدة التأمين، أو تدفع على شكل أقساط سنوية متساوية خلال مدة أقل من مدة التأمين الأصلية؛ وعادة ما تكون هذه المدة نصف مدة التأمين الأصلية.

- التأمين الوقفي مع رد الأقساط في حالة الوفاة:

هذا العقد يشبه عقد التأمين الوقفي البحت السابق شرحه، ولا يختلف عنه إلا في حالة واحدة هي أنه إذا توفي المؤمن عليه قبل نهاية مدة التأمين، تدفع الشركة الأقساط المدفوعة بفائدة أو بدون فائدة حسب ما ينص عليه العقد.

وأقساط هذا النوع من التأمين أكبر من أقساط تأمين الوقفية البحتة دون رد الأقساط في حالة الوفاة.

- التأمين المختلط مع الاشتراك في الأرباح على حياة شخص واحد:

يدفع مبلغ التأمين في حالة الحياة عند نهاية مدة التأمين، بالإضافة إلى مجموع الأرباح المستحقة. أما في حالة الوفاة خلال مدة التأمين، فيدفع مبلغ التأمين بالإضافة إلى الأرباح التي خصت الوثيقة حتى تاريخ الوفاة، وتدفع الأقساط حتى الوفاة وعلى الأكثر حتى انتهاء مدة التأمين.

- التأمين المختلط مع الاشتراك في الأرباح على حياة شخصين:

يدفع مبلغ التأمين في تاريخ انتهاء مدة التأمين إذا كان المؤمن عليهم على قيد الحياة، بالإضافة إلى مجموع الأرباح المستحقة. أما في حالة وفاة أحد المؤمن عليهما خلال مدة التأمين، فيدفع مبلغ التأمين بالإضافة إلى مجموع الأرباح التي خصت الوثيقة حتى تاريخ الوفاة، وتدفع الأقساط حتى وفاة أحد المؤمن عليهما وعلى الأكثر حتى انتهاء مدة التأمين.

- وثيقة الحماية والاستثمار مع الاشتراك في الأرباح:

يدفع مبلغ التأمين في حالة الحياة عند بلوغ سن الاستحقاق (٤٥، ٥٠، ٦٠، ٦٥سنة) بالإضافة إلى مجموع الأرباح المستحقة. أما في حالة الوفاة الطبيعية خلال مدة التأمين، فيدفع مبلغ التأمين بالإضافة إلى الأرباح التي خصت الوثيقة حتى تاريخ الوفاة، ويدفع ضعف مبلغ التأمين في حالة الوفاة بحادث خلال مدة التأمين، بالإضافة إلى مجموع الأرباح التي خصت الوثيقة محسوبة على أساس مبلغ التأمين الأصلي حتى تاريخ الوفاة.

تشترك وثيقة الحماية والاستثمار مع الاشتراك في الأرباح في الدخول في سحبين كل عام في ٢٥ أبريل، و٢٥ أكتوبر، وتربح في كل سحب وثيقة واحدة مبلغ التأمين الأصلي بالكامل وذلك لكل ألف وثيقة، وتستمر الوثيقة الرابحة في السحوبات التالية التي تتم خلال مدة التأمين بشرط الاستمرار في سداد الأقساط.

في حالة بقاء المؤمن عليه على قيد الحياة عند انتهاء مدة التأمين، يكون من حق المستفيد اختيار أحد الاختيارين الآتيين:

استلام مبلغ التأمين بالإضافة إلى الأرباح نقدًا.

صرف معاش سنوي مدى الحياة تحدد قيمته في تاريخ الاستحقاق.

يمكن الجمع بين أكثر من وثيقة ولأكثر من استحقاق واحد، كما تدفع الأقساط حتى الوفاة وعلى الأكثر حتى انتهاء مدة التأمين.

- وثيقة المعلم الجديدة مع الاشتراك في الأرباح:

يدفع مبلغ التأمين في حالة الحياة عند بلوغ سن الاستحقاق (٥٠/٥٥/٦٠ سنة) بالإضافة إلى مجموع الأرباح المستحقة. أما في حالة الوفاة خلال مدة التأمين، فيدفع مبلغ التأمين بالإضافة إلى الأرباح التي خصت الوثيقة حتى تاريخ الوفاة. أما في حالة الاستغناء عن الخدمة نتيجة العجز الكامل المستديم، فوفقًا لقوانين التأمينات الاجتماعية يدفع مبلغ التأمين والأرباح المستحقة في تاريخ الإصابة.

يدفع ضعف مبلغ التأمين في حالة الوفاة بحادث خلال مدة التأمين، بالإضافة إلى مجموع الأرباح عند تاريخ الوفاة، وتشترك الوثيقة في الدخول في سحبين كل عام.

* يمكن الجمع بين أكثر من وثيقة ولأكثر من استحقاق واحد.

* تدفع الأقساط حتى الوفاة وعلى الأكثر حتى انتهاء مدة التأمين.

- وثيقة الوالد والطفل:

يدفع مبلغ التأمين عند وفاة الطفل المؤمن عليه أو عند انتهاء مدة التأمين إذا كان الطفل لا يزال على قيد الحياة، على أنه إذا حدثت وفاة الطفل قبل بلوغه سبع سنوات كاملة، ترد الأقساط المدفوعة حتى تاريخ الوفاة بفائدة أو بدون فائدة حسب شروط العقد، وينتهي التأمين بذلك. وتدفع الأقساط حتى وفاة الوالد أو الطفل أيهما يحدث أولاً، وعلى الأكثر حتى انتهاء التأمين.

ويعد هذا التأمين وقاية شاملة للوالد وطفله؛ إذ يضمن للوالد رعاية طفله في حالة وفاته، كما يضمن تكوين مبلغ من المال يصرف عند بلوغ الطفل سنًا معينة يستعين به لمواجهة مقتضيات الحياة.

- الوثيقة الثلاثية مع الاشتراك في الأرباح:

بمقتضى هذه الوثيقة تصرف مبالغ التأمين الأساسي وفقًا لما يلي:

أولاً : في حالة البقاء على قيد الحياة:

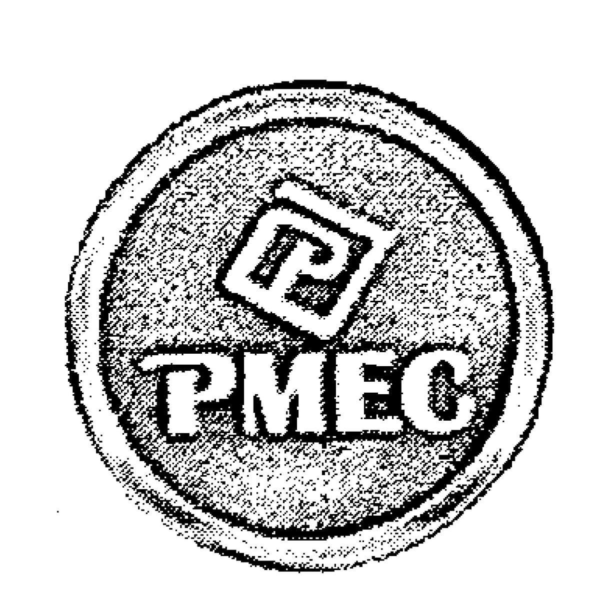
أ) ربع مبلغ التأمين في نهاية ثلث مدة التأمين.

ب) ربع مبلغ التأمين في نهاية ثلثي مدة التأمين.

ج) نصف مبلغ التأمين في نهاية مدة التأمين.

ثانيًا : في حالة الوفاة خلال مدة التأمين يصرف مبلغ التأمين بالكامل بصرف النظر عن الدفعات التي تم صرفها.

ثالثًا : يشترك هذا التأمين في الأرباح التي تقوم الشركة بتوزيعها سنويًا على هذا النوع من التأمين، وعلى نصيب كل وثيقة من الأرباح على مبلغ الدفعة الأخيرة المستحقة في حالة بقاء "المؤمن عليه" على قيد الحياة، أو على مبلغ التأمين المستحق في حالة الوفاة.





أنواع عقود التأمين على الحياة الجماعية:

تصدر تلك العقود على حياة مجموعة من الأشخاص في عمل واحد، وتكفل دفع مبلغ معين لكل شخص يشمله العقد وذلك حسب شروطه.

وبهذه العقود يمكن لصاحب العمل أن يجري تأمينًا على حياة موظفيه يضمن دفع مبلغ معين في حالة وفاة أي واحد منهم خلال مدة العمل، أو في حالة بقائه على قيد الحياة في نهاية المدة وذلك حسب شروط العقد، وذلك بدون اتخاذ أية إجراءات طبية في حدود معينة. ويشترط مثلاً ألا يزيد سن المؤمن عليه عند بدء التأمين عن ٥٠ سنة، ولا يزيد المبلغ المؤمن به عن ١٠٠٠ جنيه.

وعقود التأمين الجماعية يمكن إصدارها على أساس أي نوع من أنواع التأمينات السابق شرحها: تأمينات مدى الحياة، والتأمينات المختلطة، والتأمينات المؤقتة العادية، والتأمينات المؤقتة المتناقصة وغيرها.

وسنتناول في ما يلي أهم عقود التأمينات الجماعية المستعملة:

- عقد التأمين المؤقت الجماعي:

عادة يقوم بإجراء هذا النوع من التأمين النقابات لصالح أعضائها لإيجاد مبلغ معين يدفع إلى الورثة في حالة وفاة أحد أعضائها خلال مدة التأمين. كما يقوم بإجرائه أصحاب الأعمال على حياة العاملين لديهم لضمان دفع مبلغ معين عند وفاة أحد العاملين في أثناء مدة الخدمة كجزء من مكافأة ترك الخدمة، أو علاوة على المعاشات

المقررة طبقًا للنظم المعمول بها؛ لكي يزيد استقرار العاملين، ويقبلوا على العمل بجد ونشاط، فيزيد الإنتاج بذلك. وفي هذه الحالة الأخيرة يكون التأمين إجباريًا، أي على جميع العاملين لدى صاحب العمل بدون اتخاذ أية إجراءات طبية، وقد تشترط شركة التأمين لذلك ألا يزيد سن المؤمن عليه عن ٥٠ سنة، وألا تزيد المبالغ المؤمن بها عن ١٠٠٠ جنيه أو ٢٠٠٠ جنيه حسب الأحوال، وألا يجرى الكشف الطبي. أما إذا كان التأمين اختياريًا كما هو الحال في تأمين النقابات أو الرابطات على حياة أعضائها، فيشترط ألا يقل التأمين عن ١٠٠ شخص، وفي بعض الأحيان عن ٥٠ شخصًا، أو عن ٥٠٪ من الأعضاء.

ويمكن إضافة تأمين الحوادث وتأمين العجز الكامل المستديم إلى العقود الجماعية، كما يمكن إجراء تلك العقود على أساس أنها تشترك في الأرباح التي تحققها الشركة من العقود بعد خصم المصروفات الإدارية والعمومية. وليس لهذا التأمين قيمة تصفية أو قيمة مخفضة، كما لا يضمن دفع أي مبلغ في حال وجود المؤمن عليه على قيد الحياة عند انتهاء مدة التأمين.

ويحدد كل عقد من العقود الجماعية طريقة دفع مبلغ التأمين عند حدوث الوفاة حسب إحدى الطرق الآتية، وذلك حسب ما تنص عليه شروطه:

١- دفع راتب سنة كاملة أو مضاعفاته (راتب سنتين أو ثلاث... إلخ).

أو ٢- دفع مبلغ محدد متساوٍ لكل من المؤمن عليهم كمائة جنيه مثلاً.

أو ٣ - دفع مبلغ يتزايد حسب طول مدة الخدمة، فمثلاً يدفع مبلغ تأمين قدره ١٠٠ جنيه إذا كانت مدة الخدمة أقل من ١٠ سنوات، ثم يزداد مبلغ ١٠ جنيهات عن كل سنة خدمة كاملة وبحد أقصى ٢٠٠ جنيه.

وتطلب شركات التأمين بيانات من المتعاقد (صاحب العمل أو النقابة حسب الأحوال) خاصة بأعمار المشتركين في هذا التأمين، وبرواتبهم كل على حدة، وذلك إذا كان مبلغ التأمين يحدد على أساس الراتب؛ وبمهنة كل منهم، وذلك لتحديد قيمة القسط الذي قد يكون موحدًا لجميع الأعمار، أو قد يختلف باختلاف الأعمار. وعلى العموم، فإن القسط الذي يدفع بموجب عقود التأمينات المؤقتة الجماعية أقل من القسط الذي يدفع بموجب عقد تأمين مؤقت عادي وبنفس الظروف.

ويجب على المتعاقد تقديم كشف سنوي إلى شركة التأمين؛ مبينًا به عدد المشتركين في التأمين وأعمارهم، ورواتبهم ومدة خدمتهم، وأي تعديلات طرأت، قد تؤثر في احتساب القسط، وبالنسبة للموظفين المستجدين تحسب نسبة القسط عن سنة الدخول في الخدمة، أما بالنسبة للموظفين الذين يتركون خدمة المتعاقد خلال السنة التأمينية، فيرد لهم جزء من الأقساط عن المدة الباقية من السنة.

وتصدر عقود التأمين المؤقتة الجماعية عادة لمدة سنة، وتتجدد من تلقاء نفسها لسنة أخرى وهكذا. ولشركة التأمين الحق في رفض تجديد العقد، وفي حالة تجديده يحسب القسط على أساس السن التالي للمشتركين في التأمين على أن تكون

مدة التجديد محدودة بين ٥ سنوات و١٠ سنوات، وفي كل سنة يعاد حساب القسط لزيادة سن المؤمن عليهم في أول كل سنة تأمينية.

وفي بعض الأحيان ينص في العقد على أنه إذا ترك الموظف خدمة المتعاقد قبل وصوله سنًّا معينة (٦٠ مثلاً)، فله الحق في الحصول على وثيقة تأمين مدى الحياة أو مختلط بمبلغ تأمين لا يزيد عن المبلغ المؤمن به بعقد التأمين الجماعي؛ وذلك بدون اتخاذ أية إجراءات طبية.

ويمكن تلخيص المزايا التي تحققها العقود الجماعية التي يبرمها صاحب العمل على حياة العاملين لديه - في الآتي:

أولاً : بالنسبة لصاحب العمل:

١ - إيجاد علاقة طيبة حسنة بين صاحب العمل وموظفيه تكون حافزًا لهم على بذل مجهود أكبر في خدمته.

٢ - شعور الموظفين بالطمأنينة، وعدم تركهم العمل، فيستقر بذلك صاحب العمل، ويضمن استقرار عمله بدون حدوث أي فجوة فيه نتيجة لاستقالة العاملين أو لقلتهم.

٣ - تحمي صاحب العمل من المطالب المتعلقة بوفاة أحد العاملين؛ إذ بموجب هذا العقد تقوم شركة التأمين بدفع مبلغ التأمين بالكامل دون أن يتحمل صاحب العمل دفع المبلغ مرة واحدة، وذلك نظير قسط زهيد.

ثانيًا : بالنسبة للعاملين:

١ - تمنح العاملين تغطية تأمينية بدون أن يتحملوا أية أعباء مالية.

٢ - يضمن الموظف أن يترك لأسرته مبلغًا يعينهم على الحياة في حالة وفاته مبكرًا في أثناء الخدمة، فيعيش بذلك مطمئنًا لا يفكر في حالة أسرته بعد وفاته.

٣ - لا يوجد أي داعٍ لتحصيل تبرعات لزوجة وأولاد العاملين الذين يتوفون في أثناء الخدمة.

- عقد التأمين المختلط الجماعي:

يقوم بإجراء هذا التأمين عادة أصحاب الأعمال لتغطية مكافأة ترك الخدمة، وتصدر تلك العقود عادة مع العجز الكامل المستديم والحادث.

وينطبق عليها جميع المزايا والشروط الخاصة بالتأمين المختلط، وتمتاز بأن أسعارها تقل عن أسعار التأمين المختلط الذي يجرى على أفراد.

وتشبه الإجراءات التي تتخذ في إبرام العقود الإجراءات المتبعة في إبرم عقود التأمين المؤقت الجماعي فيما عدا بعض الحالات.

- عقد التأمين المؤقت المتناقص الجماعي:

يقوم بإجراء هذه العقود عادة شركات المساكن أو الجمعيات التعاونية التي تقوم ببناء المساكن وتمليكها لذوي الدخل المحدود، على يقوم هؤلاء الأفراد بسداد قيمتها على أقساط دورية، وذلك لكي يضمن المنتفعون بهذه المساكن سداد هذه الأقساط، وعدم تعرض ورثتهم بعد وفاتهم لعدم الوفاء بما يكون مستحقًا وقتئذ من رصيد ثمن المسكن؛ إذ بموجب هذا العقد تتعهد شركة التأمين بإحدى الحالات الآتية على حسب الأحوال:

١ - الاستمرار في سداد أقساط الدين بعد وفاة المؤمن عليه.

٢ - دفع الرصيد المتبقي من الدين عند وفاة المؤمن عليه، وذلك إذا كان الدين يسدد على أقساط سنوية متساوية من الأصل فقط مع دفع فوائد الرصيد في آخر كل سنة.

٣ - دفع القيمة الحالية للأقساط المتبقية عند وفاة المؤمن عليه، وذلك إذا كان الدين يسدد على أقساط سنوية متساوية من الأصل والفوائد معًا.

كما يقوم بإجراء هذه العقود أيضًا الشركات التي تقوم ببيع السيارات أو الثلاجات أو الأراضي وخلافه بالتقسيط.

ويخضع هذا العقد لشروط التأمينات المؤقتة المتناقصة التي تجرى على أفراد من ناحية كيفية حساب الأقساط وطريقة سدادها، كما يخضع للإجراءات التي تطلب في حالة عقود التأمينات المؤقتة الجماعية.

- عقد تأمين المعاش التكميلي:

ويعد هذا العقد من أحدث برامج المعاش الموجودة بسوق التأمين المصري، والتي تحقق أهدافًا عدة، منها على سبيل المثال:

- تعويض انخفاض قيمة المعاش عن متوسط الدخل قبل المعاش.
- إعطاء الحرية لصاحب المعاش الذي يتعاقد في برنامج المعاش التكميلي - في اختيار سن المعاش المناسب.
- تحديد قيمة المعاش الشهري الذي يحصل عليه المشترك مسبقًا بمعرفته عند بدء التعاقد.

مهارات التفاوض الفعال

سمات المفاوض الجيد:

التفاوض من أكثر المهام صعوبة التي يمكن للفرد أن يؤديها، فهو يتطلب مزيجًا من سمات عديدة لا تتوفر في المهن المختلفة، وتتطلب عملية التفاوض ليس فقط الحس التجاري السليم، ولكن تفهمًا حادًا للطبيعة البشرية أيضًا.

إن مائدة المساومة هي مركز الدراما العنيفة، ولم أرَ مكانًا ما في عالم التجارة حيث تجتمع القوة والإقناع، والاقتصاد والتحفيز، والضغط من الشركاء؛ حيث يتركز كل ذلك في أسلوب واحد وإطار ضيق للوقت. ولا يوجد في أي مكان احتمال للحصول على عوائد استثمارية كما في حجرة التفاوض.

وفي ما يلي اثنتا عشرة سمة تبحث عنها في المفاوض الجيد:

١) القدرة على التفاوض بفاعلية مع أعضاء شركته، وكسب ثقتهم.

٢) الاستعداد والالتزام بالتخطيط الدقيق والقواعد والبدائل، والشجاعة على الاستفسار والتأكد من صحة المعلومات.

٣) الحكم السليم، والقدرة على التمييز بين القضايا الحقيقية الأساسية، والقدرة على تحمل الصراعات.

٤) الشجاعة والالتزام الشخصي بالوصول إلى الأهداف العليا، والمخاطرة الناجمة عن ذلك.

٥) الحكمة والصبر، ومن ثم الانتظار حتى تظهر الرؤية بأكملها.

٦) الاستعداد للمشاركة مع الخصم ومع الزملاء في الشركة التي يعمل بها، بمعنى التعامل على المستوى الشخصي والتجاري معهم.

٧) الالتزام بالنزاهة، وإرضاء كافة الأطراف.

٨) القدرة على الاستماع بعقل متفتح.

٩) امتلاك بصيرة النظر إلى المفاوضات من وجهة نظر الطرف الآخر، بمعنى أن ترى القضايا الشخصية الخفية التي تؤثر في النتائج.

١٠) الثقة بالنفس القائمة على أساس المعرفة والتخطيط والتفاوض بطريقة سليمة.

١١) الاستعداد للاستعانة بخبراء الفريق الذي تعمل به.

١٢) الشخصية المتوازنة: أي الشخص الذي يعرف كيف يتفاوض مع نفسه وأن يضحك قليلاً، أما الذي ليس بحاجة شديدة إلى أن يحبه الآخرون، فهو الشخص الذي يحب نفسه.

مهارات التفاوض:

العناصر الأساسية في التفاوض التي يجب أن تتخذ في الاعتبار:

1) **الاستعداد حيث إن أبرز التحسينات الممكنة في التفاوض هي تخصيص القليل من الوقت الإضافي للإعداد والبحث قبل المباشرة في التفاوض.**

2) **تحديد الهدف: يجب تحديد الأهداف التي ستؤدي لاحقًا إلى مجموعة من الخطط والاستراتيجيات التي ترى أنها تساعد في بلوغها. وتكون هذه الأهداف:**

- **عقلانية.**
- **ممكن بلوغها.**
- **مترابطة وواضحة بشكل كافٍ لتحويلها إلى خطط عمل.**
- **ممكن قياسها.**

3) **اعرف خصمك أو شريكك: يجب عليك فهم مع من تتفاوض.**

4) **العلاقة: إن إقامة علاقات مع الأشخاص تساعدك في معرفة كيفية التحدث معهم، وإنشاء ثقة متبادلة، وفهم السياسات التنظيمية للآخرين.**

٥) افترض سلوكًا عقلانيًا: حتى الشخص المجنون تمامًا يتصرف بطريقة تتناغم مع أوهامه. ويفترض بالمفاوض إدراك تلك القيم والمعتقدات الكامنة، ومن ثم فإن الإصغاء والاستفهام عن المهارات هما الأكثر أهمية في مثل هذه الأوضاع.

٦) الفهم: يجب قبل الشروع في الصفقة فهم الشخص الآخر، ومعرفة ما الذي يدفعه، وما الذي يحاول بلوغه.

٧) قبل الاجتماع: يجب التفكير في الاجتماع نفسه.

٨) الاجتماعات المنتجة: يجب عدم تبديد الوقت خلال الاجتماع.

٩) السيطرة: هل أنت واضح بشأن ما يسعى الاجتماع إلى بلوغه.

١٠) تحديد الموقع: إن ما يحدث قبل أي اجتماع هو جزء من التفاوض، فسيكون هناك رسائل ومحادثات هاتفية.

١١) الاتصال: إن الإصغاء هو بداية كل اتصال، فلا أحد يقصد كل ما يقوله ويعبر عدد قليل فقط عن نواياه الحقيقية؛ فإذا لم تصغِ بفاعلية، تفوت الكثير من المعلومات المهمة. وهناك نوعان من عدم الإصغاء:

أ - نمط الصد: حيث ينخفض الانتباه بعد دقائق قليلة، ويتأثر بعناصر مثل السهر إلى وقت متأخر، فتستوعب كلمات أقل، وتفهم معاني أقل.

ب - الإصـغاء مـن خـلال مـصـفاة تعـدم مفاهيمهـا وأحـكامنـا المـسبقة في تصفية الأفكار والمعلومات الجديدة، فنسمع ما نريد سماعه، ونتخلص من الباقي.

١٢) الإصغاء الناشط: وهو عملية تكرار ما قاله شخص آخر بكلماتك أنت بهدف التأكد من الفهم.

١٣) التحدث: يجب عليك عدم التحدث كثيرًا عندما تكسب الرهان، وأوقف المنافسة وواصل المسيرة، واكتشف أنك انبرعت الهزيمة؛ حتى بعد إتمام الصفقة قد تؤدي كلمة حمقاء إلى تدميرها.

اسماء الموزعين داخل مصر			
م	اسم المكتبة	العنوان	التليفون
1	دار الفكر العربي	64شارع عباس العقاد - مدينة نصر	22752984
2	دار طيبة	23شارع الفريق محمد ابراهيم - متفرع من مكرم عبيد	22711101
3	دار الافق	6شارع حسين فهمي - متفرع من محمد حسنين هيكل	22754583
4	كمبيوساينس	1ش عبدالحكيم الرفاعي -عباس العقاد -مدينة نصر	26702263-22874711
5	فيرجن ميجا ستورز	ستي ستارز مول مدينه نصر	
6	دار الكتاب الحديث	٩٤ شارع عباس العقاد ـ مدينة نصر	22752990 - 22752992
10	دار العلوم للنشر والتوزيع	43ب شارع رمسيس ـ معروف وسط البلد- القاهرة	25761400-25799907
11	دار الشروق	1 ميدان طلعت حرب- وسط البلد	23912480
12	مكتبة مدبولي	5 ميدان طلعت حرب- وسط البلد	25756421
13	دار حراء	3شارع شريف - وسط البلد	23928963
14	دار الاحمدي	40شارع طلعت حرب - وسط البلد	25740503
15	مكتبة زهراء الشرق	16أ شارع محمد فريد - وسط البلد	23929192
16	عالم الكتب	28شارع عبد الخالق ثروت - وسط البلد	23926401
17	مكتبة ليلى	شارع جواد حسني من ميدان عابدين	23934402
18	مكتبة الشروق الدولية	ابراج عثمان ـ داخل سوبر ماركت رويال هاوس مصر الجديدة- شارع البورصة متفرع من طلعت حرب وسط البلد	24526348-24544467-22565939
19	مكتبة شادي	29شارع عبد الخالق ثروت - وسط البلد	23928618
20	دار الكتب العلمية	50ش الشيخ ريحان عابدين القاهرة	27954229
21	مكتبة الزهراء	53ميدان الفلكي - باب اللوق	27951451
22	دار النهضة العربية	32شارع عبد الخالق ثروت - وسط البلد	23926931
23	دار افاق	75شارع القصر العيني - امام دار الحكمة	27953811
24	مكتبه الكتب خان	(3/1) طريق اللاسلكي المعادي الجديده	25194807
25	مكتبة الأنجلو المصرية	165 شارع محمد فريد	23914337
26	المنظمة العربية للتنمية	ص ب ٥٦٦٢ هليوبوليس غرب -١١٧٧١ مصر الجديدة القاهرة	2580077-2580077
27	ايتراك للنشر	مطار الماظة مصر الجديدة القاهرة ش حسن كامل قرب12	4172740
28	دار السحاب	شارع المدينة المنورة - النزهة الجديدة - القاهرة	6224957
29	مكتبة النوالي	البوستة ـ عمارة سنتر الاهرام - مصر الجديدة شارع91	24195462
30	مكتبة ديوان	159شارع 26 يوليو - الزمالك	27362096
31	المكتبة الاكاديمية	121شارع التحرير - الدقي	37485282
32	مكتبة علاء الدين	42شارع صفية زغلول - محطة الرمل - الاسكندرية	03 /4876186
33	منشأة المعارف	42شارع سعد زغلول - محطة الرمل - الاسكندرية	03 /4873303
34	مكتبة الهاشمي	شبين الكوم مساكن التعاونيات عمارة ١١ شقة ٨	03/482236051

اسماء الموزعين خارج مصر			
م	اسم المكتبة	العنوان	التليفون
		السعودية	
1	مكتبة العبيكان	ص. ب ٦٢٨٠٧ الرياض ١١٥٩٥	009661 / 4654424
2	مكتبة جريـــــر	ص. ب ٣١٩٦ الرياض ١١٤٧١	009661 / 4626000
3	مكتبة المؤيد	طريق الملك فهد - مقابل جوازات الرياض	009661 / 4020396
4	مكتبة الشقري	ص . ب ٨٨٣٣ الرياض ١١٤٩٢	009661 / 4611717
5	مكتبة كنوز المعرفة	ص . ب ٣٠٧٤٦ جدة ٢١٤٨٧	009662 / 6514222
6	شركة قرطبة	ص . ب ٢٤٧٩٢ الرياض ١١٤٥٦	009661 / 4791323
		الكويت	
7	شركة المكتبات الكويتية	مجمع المثنى - شارع فهد السالم - الكويت	00965 / 2424289
8	مركز الراشــــد	مجمع العازمي - شارع تونس - حولي	00965 / 2666206
9	دار اقرا	الكويت حولي ش المثنى ص ب ١٩٣٧ حولي	00965/9157170
10	دار الكتاب الحديث	شارع الهلالي ـ برج الصديق ـ الصفاة	00965 / 2460634
		الامارات	
11	مكتبه دبي للتوزيع	ص ب ١٥٢٦٠ دبي	00971/43339998
12	مكتبة الجامعة	أبوظبي ـ الإمارات	00971/26422530
		اليمن	
13	الدار العلمية للكتب الجامعية	ص . ب ١٣٥١٩ صنعاء	009671 / 216649
14	مكتبة خالد بن الوليد	الداري العربي - امام معرض القادسية	009671 / 224694
		قطر	
15	تسجيلات الأمة	الدوحة ـ قطر	0974/4420203-4442535
		سوريا	
16	دار الفكر	ص . ب ٩٦٢ دمشق	0096311 / 2211166
		فلسطين	
17	مطبعة ومكتبة منصور	غزة فلسطين	009708 / 2825688
18	وكالة ابو غوش	ص . ب ٦٦٩٨٨ القدس ٩١٦٦٩	009722 /5831404
		الاردن	
19	دار المستقبل	ص . ب ١٨٤٢٤٨ عمـان ١١١١٨	009626 / 4658263
		الجزائر	
20	الدار الجزائريه	الجزائر	00213/615353
21	زينب طلحه	الجزائر	21379275370
22	دار الكتاب الحديث	درارية ـ تجزئة C رقم ٣٤ ـ ص.ب: ٦١ الجزائر	0021321 / 354105
		ليبيا	
23	مكتبة دار الشعب	مصراتة ـ شارع رمضان السويحلي	002185/12617969



المناهج التدريبية المتكاملة

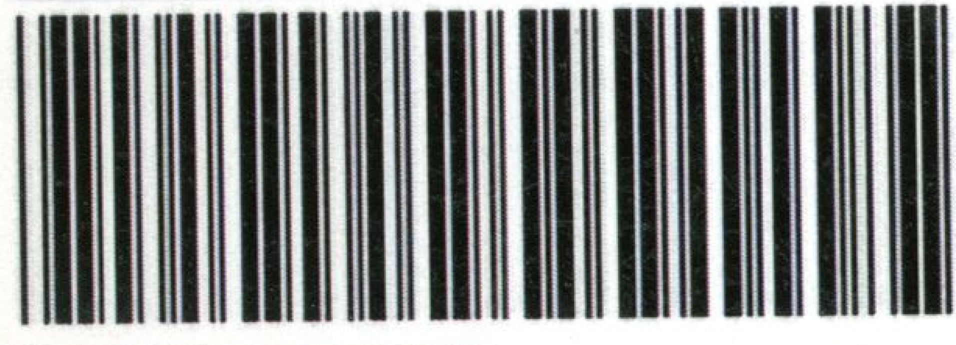
هي علامة مسجلة لمركز الخبرات المهنية للإدارة .. بميك تضم سبعة مجالات رئيسية تعطى أكثر من ثلاثمائة موضوع تدريبي .. تركز على الجانب المهارى و التطبيقي و يكفى كل منها لتنفيذ برنامج تدريبي مدته خمسة ايام.

لاغني عنها للمدرب و المتدرب و اخصائى التدريب.

أختر منها ما يناسبك و ابدأ العمل و فى حوزتك خبرة تزيد عن أربعين عاما من التدريب

المستشار العلمي

د.عبدالرحمن توفيق




KNOWLEDGE


Skills

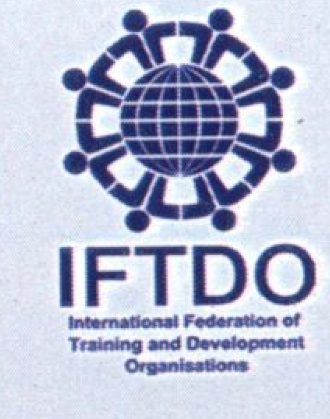




تسويق
الخدمات التامينية











٢٣ شارع عامر - من شارع الدقي. الجيزة - مصر. هاتف / فاكس : ٣٧٦١٠٣٩٨ - ٣٣٣٦٧٩٦٠ (٢٠٢)